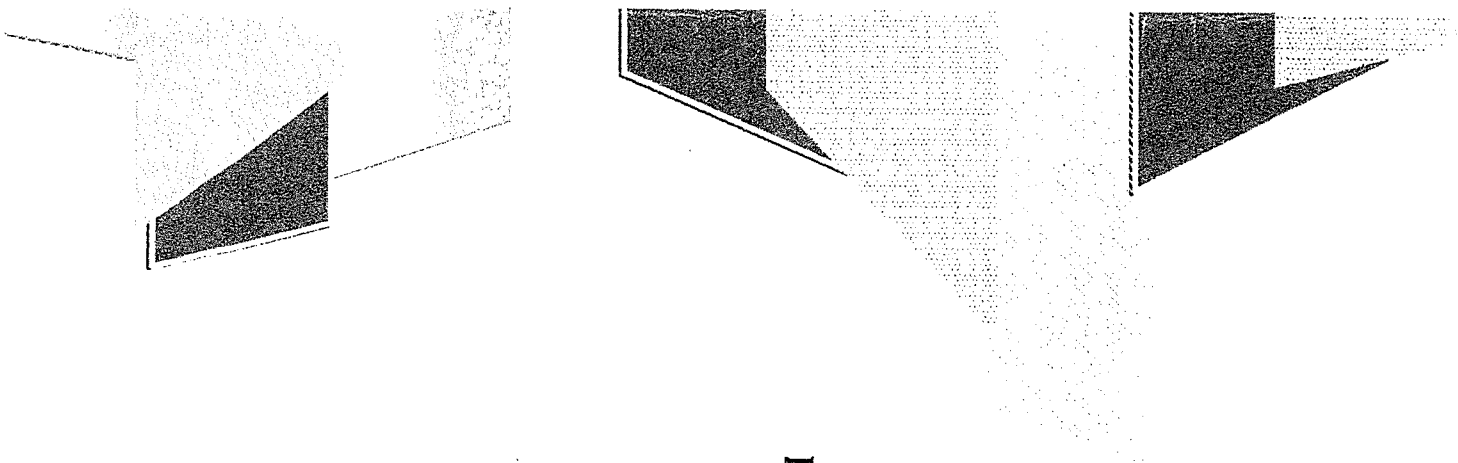


**IMP.SENIOR.ERP1.034.V03.
REGULAMENTO INTERNO
DE ERP1**





Artigo 1.º

Âmbito

1- ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é a resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.

2- A ERPI da Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem (ARFT) – Sintra funciona 24h por dia, tem capacidade para 46 Clientes, possui vinte e dois quartos duplos e dois quartos individuais, disponibilizando os seguintes serviços:

- a) Alojamento em condições de garantir a individualidade do Cliente, em quartos duplos ou individuais com casa de banho privativa;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos Clientes, designadamente, Pequeno-almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia, garantindo o cumprimento das dietas alimentares recomendadas e respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto conforme as necessidades do cliente;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Higiene e arrumação dos espaços;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- g) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais são realizadas de acordo com os interesses, expectativas e capacidades dos clientes, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para estimulação das capacidades físicas e psíquicas;
- h) Cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos.

3- A ERPI poderá ainda proporcionar aos clientes outros serviços, mediante pagamento adicional, em tabela afixada, em local visível na instituição:

- a) Transporte/ acompanhamento a consultas ou outros serviços da comunidade;
- b) Fisioterapia/ aulas de movimento;
- c) Despesas com medicamentos, consumíveis, material de enfermagem;
- d) Serviços de barbeiro, cabeleireiro e manicura;
- e) Vestuário;
- f) Despesas fúnebres.

4- A ERPI deve promover/facilitar o relacionamento dos clientes com a família e a comunidade, através:

Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem – Sintra * NIF: 302877880
Sede: Estrada de A-do-Piço, n.º 9 e 11 – Terrugem – 2705-867 Terrugem Snt
Telef. 219 617 279 * Fax: 219 618 605 * e-mail: cclt.geral@mail.telepac.pt



CENTRO COMUNITÁRIO E LAR DA TERRUGEM
Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem (IPSS) – Sintra

- a) Da Convivência social, pelo relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- b) Da participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do cliente.
- 5- A ERPI ainda deve permitir a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou pessoa significativa.

Artigo 2.º

Objetivos

1- Constituem objetivos Da RS (Resposta Social) da ERPI, os seguintes:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Acolher pessoas idosas, ou outras cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- d) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- e) Proporcionar alojamento temporário como forma de apoio à família;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- g) Potenciar a integração social.

Artigo 3.º

Condições/Critérios de Admissão

- 1- O cliente deve manifestar vontade de ser admitido;
- 2- Idade igual ou superior a 65 anos ou outras idades quando a saúde mental e/ou física o justificarem;
- 3- Atendida a capacidade da resposta e elaborada uma lista de Espera, da qual surgindo alguma vaga serão seguidos os critérios do ponto 4.
- 3- São critérios de admissão e constituição de acesso prioritário à ERPI, os indicadores definidos na tabela do **P-SENIOR.02.Avaliação da Admissibilidade**:



Descrição	Porcentagem
Índice de Idade (média aritmética sobre os reformados): 55 anos 75 anos 75 anos	100%
Presença de cuidadores médicos Mulheres Pai Mãe Irmão	15%
Grupos de autoajuda Autónoma Dependente	10%
Atividade ou inatividade da família em situação de autoajuda Sim Não	17%
Frequência de internamento em hospitais, centros de saúde, ou outros locais de prestação de cuidados de saúde Sim Não	10%
Benefícios no âmbito de implementação da organização Sim Não	8%
Qualificação dos serviços da organização em instituições e empresas Sim Não	12%
Estado de saúde da instituição Sim Não	74%
Cartões (Beneficiário)	84%
TOTAL	100%

[Handwritten signatures and initials]

Artigo 4.º
Candidatura

- 1- O pedido de admissão poderá ser efetuado pelo próprio, pelo seu representante (Pessoa Significativa) ou por via institucional.
- 2- Para proceder à pré-inscrição deve apresentar os seguintes documentos e/ ou cópias:
 - a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão (do próprio e da pessoa significativa);
 - b) Número de Contribuinte (do próprio e da pessoa significativa);
 - c) Cartão da Segurança Social/ Beneficiário;
 - d) Cartão de Utente (SNS);
 - e) Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou último recibo de renda da casa;
 - f) Comprovativo dos rendimentos;
 - g) Última Declaração de IRS e respetivas notas de liquidação;
 - h) Despesas de Saúde para doença crónica;
 - i) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - j) Despesas com transportes, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
- 3- Na ERPI, quando não for referido o custo real do serviço, como referência, 1.500€ será o valor da

Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem – Sintra * NIF: 502877880
Sede: Estrada de A-do-Piço, n.º 9 e 11 – Terrugem - 2705-867 Terrugem Sintra
Telef. 219 617 279 * Fax: 219 618 605 * e-mail: cclt.geral@mail.telepac.pt

TUDO O CLIENTE, QUE ENTRE NA ERPI, COMPROMETE-SE A RESPEITAR E CUMPRIR O PRESENTE REGULAMENTO, DE QUE TOMA CONHECIMENTO E DO QUAL RECEBE UM EXEMPLAR, ASSIM COMO A PESSOA SIGNIFICATIVA E/OU FAMILIARES INTERVENIENTES NO CONTRATO.

Declaro que tomei conhecimento deste Regulamento.
Terrugem, de de 20...

O Cliente.....
A Pessoa Significativa.....
Familiar(es).....
.....
.....
.....
.....

Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem – Sintra * NIF: 502877880
Sede: Estrada de A-do-Piço, n.º 9 e 11 – Terrugem - 2705-867 Terrugem Sintra
Telef. 219 617 279 * Fax: 219 618 605 * e-mail: cclt.geral@mail.telepac.pt



das Mutualidades Portuguesas;

- Portaria 67/2012, de 21 de Março;
- Circulares de Orientação Técnica em vigor;
- Toda a legislação em vigor, adequada à Resposta Social.

Artigo 24.º

Omissões

Casos omissos neste Regulamento serão apreciados pela Direção da Associação de Reformados da Freguesia de Terrugem – Síntra, tendo em consideração a legislação vigente e as características de excecionalidade dessa situação.

Artigo 25.º

Atualização do Regulamento

A Direção da Associação de Reformados da Freguesia de Terrugem – Síntra reserva-se o direito de atualizar, retificar e aprovar o Regulamento Interno face às necessidades apresentadas.

Qualquer alteração realizada ao Regulamento Interno terá de ser dada conhecimento ao Instituto da Segurança Social (contra registrada, com aviso de receção), no prazo de 30 dias, antes da entrada em vigor, do mesmo.

Artigo 26.º

Entrada em vigor

O Regulamento Interno entra em vigor 30 dias após a comunicação ao Instituto de Segurança Social e aos Clientes/Pessoa Significativa.

Aprovado em Reunião Direção de 14/10/2018

A Direção:

António Manuel Spínuri Lourenço
João de Brito Alves
Luís Cabral Oliveira

Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem – Síntra * NIF: 502877880
Sede: Estrada de A-do-Piço, n.º 9 e 11 – Terrugem - 2705-867 Terrugem Sin
Tel: 219 617 279 * Fax: 219 618 605 * e-mail: cclgeral@mail.telepac.pt
IMP-SENIOR-EMP103A.V03



participação máxima a praticar:

- 4- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, podem a instituição convencionar o montante de participação familiar máxima;
- 5- A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 2., determina a fixação da participação familiar máxima, definida no ponto 3, deste artigo;
- 6- A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;
- 7- Para efetivar posteriormente a admissão tem de apresentar:
 - a) Declaração Médica comprovativa da situação clínica do cliente;
 - b) Prescrição de medicação.
- 8- A não apresentação de qualquer um destes elementos, ou a sua não atualização, pode implicar a suspensão da inscrição até sua apresentação.

Artigo 5.º

Gestão de Vagas

1. A integração na lista de candidatos é sempre efetuada quando não existe vaga e de acordo com a vontade das partes interessadas.
2. A hierarquização é conforme os critérios referidos no Artigo 3º, ponto 4.
3. Quando surge uma vaga, o candidato que se encontra em primeiro lugar da lista, será contactado para verificar se mantém o interesse em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foi selecionado ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos. Caso seja necessário rever os critérios de priorização do candidato devido a alterações ocorrentes a nível socioeconómicas e de saúde, o RBS deverá executar a atualização da lista de espera, num prazo máximo de quinze dias úteis. Emitindo uma nova hierarquização dos candidatos (utilizando os mesmos procedimentos empreguidos aquando da avaliação inicial dos requisitos).
4. A instituição procede à atualização da lista de candidatos de 6 em 6 meses e caso o candidato não pretenda manter-se na lista, a instituição procede ao arquivo do seu processo, por um período mínimo de um ano.

Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem – Síntra * NIF: 502877880
Sede: Estrada de A-do-Piço, n.º 9 e 11 – Terrugem - 2705-867 Terrugem Sin
Tel: 219 617 279 * Fax: 219 618 605 * e-mail: cclgeral@mail.telepac.pt
IMP-SENIOR-EMP103A.V03



Para além disso, o Responsável da Resposta Social também se informa se existem ou não novos factos do candidato, para acrescentar e/ou alterar à ficha de pré-inscrição.

Artigo 6.º
Admissão

1- Após a pré-inscrição, a situação social e económica será analisada pela Responsável da Resposta Social, que remeterá para a Direção a informação. A Direção por sua vez decidirá sobre a proposta de integração, tendo em conta os recursos disponíveis para dar resposta às necessidades do cliente.

2- Sempre que não se encontrem clientes em lista de espera e a Instituição possa dar resposta ao pedido do cliente, é realizada a admissão.

3- A admissão será concretizada com a assinatura do contrato de prestação de serviços pelo cliente e/ou pessoa significativa, outros familiares e pela Instituição, onde se especificam os serviços a prestar, a decisão do custo a imputar, a cada uma das partes intervenientes (cliente/familiares) e ao qual é anexado o Regulamento Interno da Resposta Social. Caso estes aceitem as condições apresentadas, terá de preencher uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do Processo Individual do cliente.

4- Após admissão e durante os primeiros 30 dias de prestação de serviços, os diferentes técnicos da equipa interdisciplinar determinam as principais intervenções/atividades a implementar, para dar resposta às necessidades/problemas e expectativas do cliente.

Neste sentido procedem à elaboração do Programa/Relatório de Acolhimento e do Plano Individual, este por sua vez, consiste no registo das Necessidades/ Expectativas e Potencialidades identificados na Avaliação Diagnóstica, através dos quais estabelecem os objetivos gerais e específicos de intervenção (níveis de desempenho/resultados desejáveis e exequíveis para o cliente), com base no Modelo de Qualidade de Vida para a população idosa, definidos de forma clara e operacional, que permite a identificação dos indicadores de atuação.

Tendo em conta as características e necessidades identificadas serão definidas as atividades, a sua periodicidade, responsáveis pela sua execução, bem como os recursos humanos e materiais necessários.

5- Para salvaguardar a posição da Instituição e dos direitos do cliente, no ato da admissão e quando a necessidade o justifique, deve ser elaborada/retificada a relação pormenorizada dos bens que acompanham o residente descriminando o seu estado de conservação, quando aplicável. Assim como



- a) A exclusão com fundamento em justa causa implica a transferência do idoso, num período temporal ou definitivo, a definir pela ARFT;
- b) A pessoa significativa será avisada pelo ARFT por carta registada com aviso de receção ou entrega pessoal da comunicação;
- c) Fica ao cargo da pessoa significativa, todas as despesas inerentes à deslocação do idoso, para o local de destino, entendendo-se como tal, aquela que foi a residência do idoso até à data da sua institucionalização, a residência da pessoa significativa ou familiar;
- d) A desistência definitiva do Cliente, por sua iniciativa, deverá ser comunicada por escrito com 30 dias de antecedência, em que a mensalidade é devida na sua totalidade, com exceção dos casos de falecimento.

6- O Contrato ainda pode cessar por falecimento do residente.

Artigo 20.º

Livro de Registo de Ocorrências

1- Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2- O Livro de Registo de Ocorrências é supervisionado pela responsável da resposta social, afeta a ERPI.

Artigo 21.º

Seguro

Todos os Clientes que frequentem a ERPI estão assegurados.

Artigo 22.º

Disposições Finais

Para assegurar o funcionamento e qualidade dos serviços prestados existe um quadro de pessoal dotado de formação técnica e profissional adequada.

Artigo 23.º

Legislação em Vigor

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de ERPI são:

- Protocolo de Cooperação assinado todos os anos, entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a União das Misionárias, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União



deve ser instruído com o relatório social, do qual deve constar a identificação do cliente e a identificação do tipo de cuidados de que o mesmo necessita.

3- Uma vez que este processo é bastante moroso, enquanto não exista um tutor, existe um gestor de negócios (artigos 464º e seguintes do Código Civil, CC) que pode ocorrer quando haja necessidade urgente de tomar decisões relativas à pessoa e bens do interdictado/inabilitado, no interesse e por conta do mesmo, por forma a garantir a qualidade de vida.

4- Na saída definitiva ou após o falecimento do cliente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes no ERPI serão devolvidos, contra recibo, à pessoa significativa ou a quem de direito pertencerem, mas só depois de saldados os encargos e despesas por esse cliente.

Artigo 19.º

Interrupção ou Cessão da Prestação de Cuidados

1- Qualquer das partes pode interromper ou cessar a Prestação dos Serviços, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, nas seguintes situações:

- a) Por decisão unilateral do cliente e/ou da pessoa significativa a qualquer altura de vigência do mesmo, devendo para tanto informar a Direção, através do preenchimento de requerimento próprio, disponível na Secretaria da ARFT;
- b) Por decisão unilateral da Instituição, quando o Cliente ou pessoa significativa não cumpriram as obrigações assumidas em Regulamento Interno, através de carta registada e aviso de receção;
- 2- Após o período experimental de 30 dias será aplicado um adicional, correspondente a metade da mensalidade, como garantia de boa cobrança, o qual será devolvido após a cessação do contrato.
- 3- O cliente poderá gozar férias fora da ERPI, por sua Conta e risco ou da pessoa significativa, se o desejar, devendo informar previamente, os dias da saída e de regresso de férias e deixar um contacto.
- Durante o eventual período de férias e independentemente do tempo que o cliente esteja fora, é devida mensalidade de acordo com o estipulado.
- 4- Todas as saídas carecem de autorização prévia da Assistente Social, para que tenha conhecimento que o Cliente está fora.
- 5- A ARFT reserva-se o direito de excluir qualquer cliente, por inadaptação às regras do funcionamento em vigor na Instituição, em qualquer momento da sua permanência ou por violação ou incumprimento do presente regulamento ou de outras normas aplicáveis que afete ou possa afetar gravemente, as condições indispensáveis ao bom funcionamento dos serviços e do respeito pela comunidade interna.



deverá ser assinalado todos os bens e valores em posse do cliente, sendo-lhe entregue um duplicado deste documento (ou à pessoa significativa). No entanto, não é responsabilidade da Instituição qualquer dano causado nos mesmos ou o seu desaparecimento.

Artigo n.º 7

Processo Individual

É obrigatório a existência de um processo individual do residente, que tenha como fio condutor o seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, o qual se divide em dois processos individualizados, pela sua especificidade:

1- Processo Social, do qual consta:

- a) Identificação do Cliente;
 - b) Data de Admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contato da pessoa significativa e/ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração e revisão do PIC;
 - h) Registo de períodos de ausência, bem como de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.
- 2- Processo de Saúde, do qual conta:
- a) Escalas de dependência, risco de escaras e queda;
 - b) Folha terapêutica;
 - c) Registos de Enfermagem;
 - d) Diário Clínico;
 - e) Exames de diagnóstico complementar, análises e outros;
 - f) Notas de Alta;
 - g) Folhas de Vigilância
- 3- O Processo Individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.



Artigo n.º 8

Comparticipação Familiar

De acordo com a Circular n.º 4, de 16 de Dezembro 2014, da Direção Geral de Segurança Social considera-se participações familiares devidas para efeito de mensalidade, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

Para a Resposta Social de ERPI entende-se por agregado familiar, a considerar para participação familiar, apenas a pessoa destinatária da resposta.

1- Para o cálculo da participação familiar são considerados os seguintes elementos:

- a) Rendimentos
 - Rendimentos por trabalho dependente, independente;
 - Rendimentos de Prestações Sociais à exceção dos recebidos por deficiência;
 - Rendimentos de Pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, 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;
 - Bolsas de Estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - Rendimentos Prediais, de acordo com o definido no artigo 8º do IRS, designadamente são as rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência de uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendamento e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou certidão de teor matricial, emitida pelos serviços das finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportando a 31 de dezembro do ano relevante.

O disposto anteriormente não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;



d) Os familiares que queiram trazer bens alimentares, para os residentes terão de criar as condições necessárias, para os manter no quarto. Neste sentido, não podem recorrer à utilização dos equipamentos de congelação ou refrigeração da Associação.

A Instituição permite, que os familiares tragam um Mini-Bar, desde que façam o consentimento prévio e assinem o Termo de Responsabilidade afeto a este.

A ARTT não se responsabiliza por deterioração, validade ou manutenção dos alimentos, a o cargo dos idosos, mais se acrescenta que a Instituição fica libada de qualquer uso destes alimentos.

Mais se acrescenta que, estes alimentos apenas se destinam a pequenos lanches, nunca podendo servir de substituição das refeições principais.

e) Os familiares e amigos dos residentes não devem permanecer na sala de refeições, no período em que as mesmas estão a decorrer. Salvaguardando épocas festivas, aniversário dos idosos e se efetuaarem a refeição.

2- As visitas são recebidas nas salas de convívio, excetuando quando o cliente se encontra incapacitado de se deslocar, podendo estas deslocar-se ao quarto do Cliente.

O Horário das visitas está compreendido entre as 14h e as 20h, no entanto a qualquer momento, pode ser alterado por conveniência do serviço.

Artigo 18.º

Capacidade Jurídica do Residente
(Dinheiros e Outros Valores dos Clientes)

1- Em condições normais, o cliente tem capacidade para pessoal e livremente, exercer direitos e cumprir deveres, para gerir a sua pessoa e bens. O cliente é livre de gerir os seus bens e contas bancárias ou delegar essa função em terceira pessoa.

2- Nas situações em que o cliente estiver incapaz de gerir a sua pessoa e bens, deve esta realidade estar devidamente fundamentada e caracterizada em termos médicos e sociais. Devendo agir-se da seguinte forma:

- a) A instituição deve informar a família, que trate do processo de interdição/inabilitação, junto das entidades competentes. E entregue documento comprovativo, para fazer parte do processo individual;
- b) Nas situações em que o residente não possua família que se responsabilize pelas diligências necessárias, junto das entidades competentes, a instituição deve preencher e enviar ao Ministério Público, um requerimento, fornecendo os elementos de que dispõe, para apreciação e possível propositura de ação judicial, tendente à nomeação oficiosa de um tutor/curador. Este requerimento

- c) Cumprirem os horários estabelecidos;
- d) Comunicarem ao responsável do Serviço ou na sua ausência, à Responsável de Turno eventuais saídas do ERPI;
- e) Adquirirem roupa de uso pessoal;
- f) É dever da pessoa significativa assegurar o acompanhamento deste a consultas, análises, exames ou tratamentos no exterior;
- g) Os familiares devem obrigatoriamente promover, por própria iniciativa e responsabilidade e com carácter de urgência, a transferência para outra residência, se eventualmente ocorrerem alterações nas condições de saúde física e mental do idoso, que façam sobrevir riscos da prática de comportamentos de fuga ou saídas (não autorizadas);
- h) Marcarem as roupas de uso pessoal com o número previamente indicado e apresentar a listagem das mesmas à Responsável de Turno, sempre que estas sejam renovadas;
- i) Cumprirem o presente regulamento e as deliberações da Direção.

Artigo 16.º

Contrato de Prestação de Serviços

- 1- É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
- 2- Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e/ou outros familiares e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 17.º

Regras de Funcionamento

1- Refeições

a) O horário das refeições é o seguinte:

Pequeno-Almoço: 9h	Jantar: 19h
Almoço: 12h00	Caia: 21h
Lanche: 16h	

b) As Ementas serão atempadamente afixadas na ARFJ, para consulta.

c) Todos os presentes comestíveis que os familiares e/ou amigos queiram oferecer aos clientes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. A ARTT não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

• Rendimentos de Capitais, segundo o artigo 5º do Código de IRS são os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto anterior.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos, designadamente, os juros de depósitos bancários e de outros mobiliários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto anteriormente;

• Outras fontes de rendimento empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS, ao valor das vendas de mercadorias e de serviços prestados;

• Mais-Valias por venda de imóveis e valores mobiliários;

b) Despesas

Para efeitos de determinação da mensalidade consideram-se as seguintes despesas fixas:

- b1. O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido;
 - b2. Despesas com renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - b3. Despesas de saúde e aquisição de medicação de uso continuado (doença crónica);
 - b4. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Nas Participações dos descendentes e outros familiares também é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, o valor pago pela Freguesia noutra resposta social.
- O somatório das despesas de b1, b2 e b3 não pode ser superior ao RMMMG, salvaguardando, se este valor for inferior tem que ser considerado o valor real da despesa.
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

2- O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAE}{A2} - D$$

n

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n = Número de Elemento do Agregado Familiar



COHEN
[Handwritten signatures]

3- Para Clientes em ERPI a percentagem estipulada é a seguinte:

- a) 80% do *rendimento per capita*, para os clientes que sejam independentes, isto é, que não necessitem da ajuda de terceiros para realizar qualquer tipo de atividade, da vida diária. Na aplicação da Escala de Barthel o score tem que dar 100%, o que corresponde à Independência Total;
 - b) 85% do *rendimento per capita*, para os clientes que tenham uma dependência leve, a qual não lhes permite ainda, adquirir o parecer favorável das entidades competentes, para validar o 1.º grau de dependência. Na aplicação da Escala de Barthel o score tem que dar entre 76 a 99, o que corresponde à Dependência Leve;
- à Dependência Leve;
- Desde que ao cliente tenha sido atribuída a situação de dependência de 1º grau;
 - Quando, no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento dependência de 1º grau, mas já o tenha requerido, a Instituição pode decidir pela sua aplicação;

4- À participação apurada ao Residente, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

- a) A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, através da aplicação do n.º 2, do presente artigo e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de participação;
- b) A aplicação do valor ou percentagem a cada descendente ou outros familiares é aplicada proporcionalmente tendo em conta a sua disponibilidade financeira.

5- A participação dos descendentes ou outros familiares, dos residentes que ocupam vagas cativas pela Segurança Social e Autarquia:

- a) Após apurada a capacidade económica de todos os intervenientes, através do ponto 2, do presente artigo, a soma das participações do cliente e familiares, tem como taxa de referência, os 120% do custo efetivo.

6- Participação dos descendentes ou outros familiares, dos residentes que ocupam as restantes vagas:

- a) A soma da participação familiar, acrescida à participação do cliente da resposta, não poderá ultrapassar, o custo médio real do cliente, definido para o ano em vigor e afixado na instituição em local visível. Esta alínea só está em vigor, no ano de entrada em vigor, do Regulamento Interno;

- e) Providenciar para que em caso de doença súbita, internamento hospital, falecimento ou outra situação urgente sejam, de imediato avisados os familiares;
- f) Assegurar que, em caso de falecimento, e salvo se os familiares assumirem o acompanhamento da situação, seja efetuado o inventário dos bens e valores existentes na posse do Cliente, sendo da responsabilidade dos familiares o seu levantamento no prazo de 30 dias, findo o qual a Instituição dará aos mesmos o destino que entender;
- g. Respeitar as convicções políticas e religiosas do idoso, promovendo assistência religiosa sempre que o Cliente e/ou seus familiares o solicitem;
- h) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades de ERPI;
- i) Organizar o processo individual por cliente - Residente;
- j) Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
- k) Entregar uma cópia do regulamento interno da resposta social.

Artigo 15.º

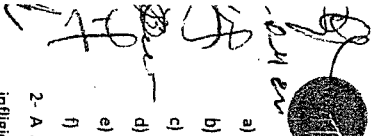
Direitos e Deveres dos Clientes/Familiares

1- Os Direitos do Cliente/Familiares

- a) A ingressar no ERPI por vontade própria;
- b) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- c) A ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- d) Entrar e sair das instalações nos horários estabelecidos pela Direção e mediante autorização expressa da pessoa significativa;
- e) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções política, sociais e religiosas.
- f) Apresentar reclamações, junto da Direção da Instituição.

4- Deveres dos Clientes / Familiares:

- a) Cumprir as regras da educação e civismo no trato social e respeitarem o bom-nome e imagem da Instituição, dos seus Órgãos, colaboradores, clientes e visitas;
- b) Procederem ao pagamento da mensalidade e despesas adicionais no período estipulado;

- 
- a) Corte de luz
b) Corte de Água
c) Avaria dos Telefones
d) Saídas Irrefletidas dos Clientes
e) Cuidados em Fim de Vida
f) Morte e acompanhamento

2- A ARFT dispõe de uma metodologia de prevenção e gestão de situações de abusos e maus tratos infligidos aos clientes através de um procedimento para este fim.

3- Com o objetivo de melhorar o serviço prestado na área da Saúde, a ARFT criou um Manual de Saúde da ARFT, o qual integra o trabalho desenvolvido nesta, bem como os procedimentos adequados em determinadas situações, com o objeto de desenvolver as ações e promover as capacidades adequadas na saúde e segurança do cliente.

Artigo 14.º

Direitos de Deveres da Instituição

1- Os Direitos da Instituição:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade os dirigentes e colaboradores;
b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
c) Ver respeitado o seu património;
d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade, das declarações prestadas pelo Cliente e/ou familiares no ato da admissão e em qualquer outro momento durante o internamento.

2- Os Deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida do ERPI;
b) Assegurar que o idoso seja alvo de todos os cuidados em termos físicos e psicológicos, contribuindo para a manutenção e desenvolvimento das suas capacidades e, desta forma, retardar os efeitos do envelhecimento;
c) Prestar ao cliente cuidados básicos de higiene e conforto, de acordo com o seu estado físico;
d) Incentivar o convívio entre os Clientes, familiares e amigos;

Artigo 9.º

Condições Adicionais para pagamento dos serviços prestados

- 1- No mês de admissão, no ato da entrada, o valor das participações familiares (residente e outros familiares) é calculado em proporção aos dias de efetiva permanência;
2- Mensalmente, o Cliente e/ou familiares pagarão o valor que o residente despende com os consumíveis, medicação entre outras despesas efetuadas;

3- A(s) participação(ões) de(fim) ser saldada(s) na Secretaria da Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem através de cheque endossado, numerário, Multibanco ou transferência bancária, até ao dia 10 do mês a que diz respeito, contra o correspondente recibo individualizado de quitação, sendo a primeira entregue no ato de admissão. Atrasos no pagamento da mensalidade a 30 dias consecutivos, implica juros de mora, cuja taxa é de 4% ao ano, conforme determina a Portaria n.º 292/03, de 08 de Agosto;

4- Perante ausência e pagamentos com atrasos superiores a 30 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;

7- A interrupção dos serviços, por períodos superiores a 15 dias seguidos dá direito a uma redução da mensalidade, em 10 %, da participação familiar. Esta redução apenas se aplica ao cliente, após aprovação da direção, sob requerimento entregue na secretaria da ARFT.

8- A participação familiar dos residentes e outros familiares será atualizada no início de cada ano, e com reativos ao mês de janeiro, sendo disso notificados todos, os intervenientes, com antecedência de trinta dias. No início do ano serão solicitados aos clientes e familiares a atualização dos seus comprovativos de rendimentos e despesas. A não apresentação dos mesmos implica a aplicação da participação familiar máxima, definida no ponto 2, no presente artigo. Salvaguardando as seguintes situações:

- a) Não podem resultar aumentos superiores a 5% dos valores das participações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos pela instituição.

9- O funeral é sempre da responsabilidade da pessoa significativa e herdeiros legais. Na situação em que não existam uns ou outros, a ARFT efetuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral. Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas efetuadas.

Artigo 10.º

Confidencialidade

1- A assinatura do contrato exprime o consentimento do Cliente/ Pessoa Significativa no tratamento dos dados pessoais, na Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem-SINT. Autoriza ainda a partilhar os



mesmos dados com o Instituto da Segurança Social, para efeitos de vistorias de fiscalização e acompanhamento dos processos, ao abrigo do Protocolo de Cooperação sempre que aplicável, para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º1 do artigo 6º e n.º1 do artigo 8º, ambos do Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais (Regulamento EU2016/ 679 do Parlamento e do Conselho de 27 de Abril de 2016).

2- Em situações que causem risco à integridade física do cliente, poderá ser necessário partilhar informação confidencial, designadamente estado de saúde, antecedentes clínicos, ou medicação em curso.

3- Os dados pessoais dos clientes encontram-se devidamente autorizados pela Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais, de forma a assegurar o devido tratamento e arquivamento dos mesmos, assim como as imagens emitidas pelas câmaras de videovigilância.

Artigo 11.º

Tratamento de Sugestões / Reclamações / Agradecimentos

A ARFT tem como objetivo estabelecer e manter o procedimento, para o recebimento, tratamento e monitorização de reclamações, sugestões e agradecimentos.

1- A ARFT disponibiliza diversos canais, para recebimento das reclamações, sugestões e agradecimentos:

- Reclamações e Sugestões transmitidas a Colaboradores
- Caixa de Reclamações e Sugestões
- Telefone
- Email/Carta/Outros registos físicos
- Livro de Reclamações

2- Quando se trata de uma Reclamação ou Sugestão, o requerente, quando este se identificar, é informado da receção e resultados do tratamento da sua informação. No caso dos agradecimentos, é igualmente enviada comunicação de receção do mesmo. A Direção é informada de imediato sobre a situação através dos meios disponíveis.

3- No caso das Reclamações ou Sugestões cabe à Direção definir a sua precedência, a qual quando afirmativa gera a abertura do Procedimento de Tratamento de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria.



4- As reclamações procedentes dão origem a uma não conformidade, enquanto as sugestões dão origem a ações de melhoria.

5- Uma Reclamação, Sugestão e ações daí decorrentes são consideradas fechadas, quando as ações necessárias já foram implementadas e foram consideradas eficazes.

Artigo 12.º

Plano de Atividades

1- A ARFT tem como objetivo estabelecer as regras para implementar, monitorizar, avaliar e divulgar os resultados de desempenho do Plano de Atividades da Associação de Reformados da Freguesia da Terrugem.

2- A monitorização dos indicadores do processo é realizada semestralmente e é utilizado para descrever o histórico, resultado, desvio e plano de ações.

3- A avaliação é realizada através do Relatório de Atividades, o qual integra a Monitorização dos Indicadores dos Processos. Este é realizado até março do ano seguinte, em que são tratados os dados monitorizados e efetuado um balanço final dos resultados e ações realizadas.

4- O Plano de Atividades é aprovado em Assembleia Geral, afirmando em local acessível a todas as pessoas que circulam na Instituição e é realizado o respetivo envio para a SS.

Artigo 13.º

Situações de Emergência / Segurança

1- A ARFT tem como objetivo estabelecer a metodologia de intervenção em situações de emergência que possam ocorrer, no período de funcionamento da instituição, que estão interligadas com os clientes, instalações e equipamentos. As quais exige a intervenção da prática mais adequada, a cada situação. Das quais se destaca: