



**Estrutura Residencial para Idosos
Lar Ribeira da Tôr**
Associação Social e Cultural da Tôr

Handwritten signatures in blue ink:
1. Top signature: *[Signature]*
2. Middle signature: *[Signature]*
3. Bottom signature: *[Signature]*

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS LAR RIBEIRA DA TÔR

Tôr, 28 de outubro de 2020



ÍNDICE

Capítulo I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Norma I – Âmbito de Aplicação	4
Norma II – Legislação Aplicável	4
Norma III – Destinatários e Objetivos.....	5
Norma IV – Cuidados e Serviços	6
Norma V – Instalações.....	7
Capítulo II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	8
Norma VI – Condições de Admissão	8
Norma VII – Inscrição.....	8
Norma VIII – Critérios de Priorização	10
Norma IX – Admissão.....	10
Norma X – Acolhimento dos Novos Clientes	11
Norma XI – Processo Individual do Cliente.....	12
Capítulo III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	12
Norma XII - Horários de Funcionamento	12
Norma XIII – Visitas, Entradas e Saídas das Instalações	13
Norma XIV – Cálculo do Rendimento	14
Norma XV – Custo Médio Real do Cliente	16
Norma XVI – Comparticipação Familiar.....	16
Norma XVII – Redução da Comparticipação Familiar	17
Norma XVIII – Revisão da Comparticipação Familiar.....	18
Norma XIX – Pagamento das Mensalidades.....	18
Capítulo IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	19
Norma XX – Alimentação.....	19
Norma XXI – Cuidados de Higiene	20
Norma XXII – Cuidados de Enfermagem e Acesso a Cuidados de Saúde	20
Norma XXIII – Administração de Fármacos	21
Norma XXIV – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	22
Norma XXV – Bens Pessoais.....	22
Norma XXVI – Convivência e Segurança.....	22
Norma XXVII – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico- Recreativas e Ocupacionais..	23
Norma XXVIII – Gestão das Instalações	24

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'A' and 'S' at the top, and 'M' and 'F' below.



Estrutura Residencial para Idosos Lar Ribeira da Tôr

Associação Social e Cultural da Tôr

REGULAMENTO INTERNO

Norma XXIX – Procedimento em Caso de Falecimento.....	25
Norma XXX – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes	26
Capítulo V – RECURSOS	27
Norma XXXI – Pessoal	27
Norma XXXII – Direção Técnica.....	27
Capítulo VI – DIREITOS E DEVERES	27
Norma XXXIII – Direitos e Deveres dos Clientes	27
Norma XXXIV – Direitos e Deveres dos Responsáveis	28
Norma XXXV – Direitos e Deveres da Instituição.....	29
Norma XXXVI – Contrato de Prestação de Serviços.....	30
Norma XXXVII – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente.....	30
Norma XXXVIII – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador	30
Norma XXXIV – Livro de Reclamações	31
Norma XL – Livro de Registo de Ocorrências.....	32
Capítulo VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	32
Norma XLI – Alterações ao Presente Regulamento.....	32
Norma XLII – Disposições Complementares	32
Norma XLIII – Entrada em Vigor	33
Anexo A.....	34
Anexo B.....	37

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'António' and 'Miguel']



CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Social e Cultural da Tôr (ASCT), Instituição Particular de Solidariedade Social, com carácter jurídico de utilidade Pública, tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP. Centro Distrital de Faro, em 15/03/2015, para a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI).

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma II – Legislação Aplicável

1. A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no/a:
 - a. Decreto-lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – que aprova o Estatuto das IPSS;
 - b. Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho que regula a cooperação entre as instituições particulares de solidariedade social e o instituto de solidariedade e Segurança Social I. P;
 - c. Decreto-Lei nº67/2007, de 14 de março, na sua atual redação conferida pelo Decreto-Lei nº33/2014, de 04 de março, o qual define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - d. Protocolo de Cooperação em vigor;
 - e. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - f. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
 - g. Portaria 67/2012, de 21 de março - define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
 - h. Outros normativos legais aplicáveis.



Norma III – Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ERPI pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
2. Constituem objetivos da ERPI:
 - a. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b. Procurar que o atendimento seja o mais individualizado e personalizado possível em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade e pela sua reminiscência e vontade conscientemente expressa;
 - d. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança, no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e no contacto com novas tecnologias úteis;
 - f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g. Contribuir na medida do possível para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar, promovendo o envolvimento e competências da família;
 - h. E ainda, de acordo com cada caso:
 - i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - ii. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
 - i. Promover a intergeracionalidade;
 - j. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - k. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

Norma IV – Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'M. Sousa' and 'M. Almeida'.



- a. Alojamento coletivo de permanente;
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos clientes, seguindo ementa e respeitando as prescrições do médico;
 - c. Cuidados básicos de saúde, higiene e conforto pessoal;
 - d. Administração de fármacos, quando prescritos e/ou autorizados pelo médico da ERPI;
 - e. Tratamento da roupa de lavagem e secagem comuns;
 - f. Higiene dos espaços;
 - g. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - h. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - i. Assistência psicossocial.
2. A ERPI deve permitir:
- a. Convivência social entre os residentes, com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b. A participação dos familiares e amigos no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente.
3. A ERPI poderá assegurar ainda outros serviços não incluídos na mensalidade, nomeadamente:
- a. Cuidados de imagem (com marcação prévia);
 - b. Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico com marcação prévia de pelo menos uma semana;
 - c. Avaliação e acompanhamento psicológico;
 - d. Serviços médicos para observação e prescrição de receituário e exames complementares em clínica privada;
 - e. Fisioterapia de grupo;
 - f. Aquisição de medicação;
 - g. Aquisição de produtos de saúde para utilização específica, tais como pensos, algálias, sondas nasogástricas, material esterilizado, espessante, suplementos protéicos/vitamínicos, material de higiene e conforto específicos, entre outros;
 - h. Aquisição de produtos de incontinência;
 - i. Utilização de ajudas técnicas;
 - j. Marcação de Roupa;
 - k. Aquisição de bens e serviços no exterior;
 - l. Análises, exames médicos complementares e consultas;
 - m. Comunicações com o exterior;
 - n. Transporte de clientes em ambulância privada;

[Handwritten signatures in blue ink]



- o. Fornecimento de produtos de higiene pessoal de carácter comum;
- p. Atividades específicas do plano de atividades;
- q. A ERPI assegura a assistência religiosa, sempre que solicitada conforme disponibilidade de articulação;
- r. Outros bens/serviços não essenciais.

Norma V – Instalações

A ERPI está sediada em Estrada das Vendas Novas, 8100-400 Tôr-Loulé e as suas instalações são compostas por:

Cave - Sala de atividades – 1; Sala de pessoal – 1; Armazém de géneros alimentares – 1; Armazém para materiais de limpeza – 1; Arrecadação geral – 1; Arrecadação SAD – 1; Lavandaria – 1 (zonas de lavagem, engomar, expedição de roupa, limpos, sujus); Casa de banho para Homens – 1; Casa de banho para Mulheres – 1; Casa de banho acessível para Homens – 1; Casa de banho acessível para Mulheres – 1; 1 Vestiário/casa de banho para mulheres (duche, lavatório e cacifos); 1 Vestiário/casa de banho para homens (duche, lavatório e cacifos); Pátio exterior – 1; Zona de acesso de ambulâncias – 2; Zona de acesso para entrada e saída de pessoal do SAD – 1; Zona de cargas e descargas de mercadorias – 1.

R/C - Quartos simples com casa de banho privativa – 7 Quartos duplos com casa de banho privativa – 9; Quartos tripos com casa de banho privativa – 7; Salas de estar das alas – 3 (com pequena copa); Sala de estar ampla com lareira – 1; Rouparias – 3; Zonas de sujus – 2; Zonas de vigilante – 1; Sala de vigilante – 1; Banhos assistidos – 2; Refeitório – 1; Sala de espera – 1; Sala de reuniões – 1; Recepção/Gabinete administrativo – 1; Gabinete Diretor Técnico – 1; Cozinha – 1 (zonas de tratamento de legumes; preparação de peixe; preparação de carne; confeção; empratamento; lavagem da louça suja; armários de conservação de carne e descongelação; zona de frio; armazém de tubérculos; zona de lixo); Gabinete Médico – 1; Enfermaria – 1; Casa de banho para uso dos colaboradores – 1; Casa de banho para Homens – 1; Casa de banho para Mulheres – 1; Casa de banho acessível para Homens – 1; Casa de banho acessível para Mulheres – 1; Despensa de dia – 1; Arrumos – 1; Pátios exteriores – 2; 1 Zona técnica (espaço exterior).

1º andar - Quartos simples com casa de banho privativa – 5; Quartos duplos com casa de banho privativa – 10; Salas de estar por alas – 2 (com pequena copa); Rouparias – 2; Zonas de sujus – 2; Zona de vigilante – 1; Banhos assistidos – 1; Arrumos – 1; Pátios exteriores – 2.



CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma VI – Condições de Admissão

1. São condições de admissão nesta ERPI:
 - a. Estarem enquadrados nas condições referidas no ponto 1) da norma III;
 - b. Pessoas com 65 ou mais anos sem distinção de cor, etnia, religião ou filosofia, sendo única condição a existência de vagas;
 - c. A manifestação de vontade expressa de ser admitido ou por solicitação do representante legal/responsável;
2. A admissão pode ser recusada aos portadores de doenças contagiosas, de foro psiquiátrico, ou com necessidade de prestação de cuidados de saúde específicos, segundo parecer da Direção Técnica e do médico responsável de forma a garantir o normal e seguro funcionamento desta ERPI.

Norma VII – Inscrição

1. Para efeito de admissão, o candidato e/ou responsável deverá fazer a inscrição mediante atendimento com técnico da área social da Instituição, fazendo prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a. BI ou Cartão do Cidadão e cartão de contribuinte do candidato e do representante legal/responsável;
 - b. Cartão/ documento de Beneficiário da Segurança Social, cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro Subsistema do candidato;
 - c. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
 - d. Comprovativos dos rendimentos do candidato, nomeadamente: Comprovativo de todas as pensões e prestações sociais (Declaração da Segurança Social com indicação detalhada; vales de pensão; extrato dos movimentos da entidade bancária e/ou declaração da entidade bancária com a indicação dos valores das pensões recebidas pelo candidato, relativas a pelo menos três meses), declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - e. Declaração de farmácia com gasto mensal de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, acompanhado de declaração médica e guia de tratamento com indicação correspondente;
 - f. Declaração assinada pelo cliente e/ou responsável em como autoriza o tratamento informatizado dos dados pessoais;

[Handwritten signatures in blue ink]



2. Em caso de dúvida pode ser solicitada a apresentação de outros documentos sem os quais não será válida a inscrição.
3. Considera-se inscrição completa quando estiverem entregues todos os documentos relativos a dados pessoais, de saúde, financeiros e sociais nos serviços da ERPI, para que se possa proceder à análise da mesma e consequente integração em lista de inscrições.
4. Em caso de admissão urgente (acionada pela linha de emergência), pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. O candidato fica inscrito em lista de inscrições registada em livro ou ficheiro próprio.
6. Se a admissão não ocorrer dentro de um ano a contar da data de inscrição, o candidato e/ou responsável, caso mantenha interesse na admissão, deverá proceder à sua renovação. Caso o responsável não expresse por escrito essa intenção, a inscrição será retirada da lista de inscrições e destruída.
7. Quando aberta vaga e o candidato reúna critérios de admissão para integração, haverá um máximo de 3 contactos telefónicos durante um período de 48 horas em diferentes horários de expediente para tomada de conhecimento e articulação de informação. Caso as chamadas não sejam atendidas e/ou retornadas, será retirada a inscrição da lista de inscrições de imediato.
8. A gestão da lista de inscrições segue os seguintes procedimentos:
 - a. Há lugar à atualização da lista de inscrições sempre que surja uma vaga:
 - i. são inseridas as novas inscrições que ocorrem desde a última abertura de vaga
 - ii. são retirados óbitos e desistências
 - iii. são retiradas todos os candidatos incontactáveis por um período de 48 horas
 - iv. são atualizados critérios que possam ter sofrido alterações desde a última atualização
 - b. Sempre que haja alteração dos critérios de seleção a lista de inscrições é atualizada;
 - c. A hierarquia é estabelecida conforme os critérios de seleção estabelecidos.

Norma VIII – Critérios de Priorização

1. São critérios de priorização (ver anexo A): Situação social desfavorecida – 35%; Situação económico-financeira – 35%; Idosos com proximidade de residência – 14%; Sócios da ASCT – 7% ;Idosos parentes de residentes/naturais da Tôr em linha reta ou colateral, consanguínea ou por afinidade até ao 2º grau – 7%; Ter um familiar a frequentar a resposta social – 2%



2. Quando existir uma situação anormal de escassez de pessoal ao serviço na ERPI, a Direção poderá preterir os critérios acima referidos, por forma a que não se admitam clientes com elevado grau de dependência.

Norma IX – Admissão

1. O processo de admissão ocorre após a abertura de vaga na resposta social ERPI.
2. São analisadas as candidaturas, respetivos critérios de seleção e estado físico e psíquico dos candidatos pela direção técnica da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justifique, submetida à decisão da Direção.
3. É competente para decidir as respetivas admissões a Direção da Associação Social e Cultural da Tôr, tendo em conta, quer os critérios de seleção referidos na norma anterior, quer outros que considere adequados e, designadamente, os que se reportam ao género da vaga existente e às condições específicas do edifício em que a resposta social funciona.
4. Será realizada visita domiciliária para avaliação do candidato com a presença do responsável, assim como de técnicos da área social e da saúde.
5. A instituição pode não acolher clientes para os quais não tenha recursos técnicos adequados mediante parecer técnico da diretora técnica.
6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente e/ ou responsável no prazo de 2 dias úteis via telefone e/ou via ofício, confirmando a sua integração no prazo máximo de três dias consecutivos.
7. São apresentados os documentos que necessitem de atualização no processo, assim como solicitados outros que se considerem necessários para a preparação da integração do cliente, nomeadamente o documento de identificação autenticado.
8. É marcado dia de integração na ERPI em que será feita uma avaliação por parte da equipa de enfermagem do estado geral do cliente.
9. Os pertences do cliente devem ser entregues 2 dias antes da data de integração para que se proceda à sua marcação, caso pretendam o serviço extra de marcação de roupa.
10. É definido no momento da integração qual a pessoa responsável pela comunicação com a instituição, sendo que deve ser preferencialmente o responsável. Qualquer assunto relacionado com a prestação de serviços, processo individual do utente (clínico, social, financeiro) ou informação sobre o cliente é articulada entre a instituição e essa pessoa nomeada, sendo que será a mesma a divulgar a restante informação pelos restantes intervenientes e/ou interessados pelo utente. Desta forma de pretende centralizar a informação e garantir capacidade e qualidade de respostas técnicas e todos os utentes. As

[Handwritten signatures in blue ink]



articulações podem ser realizadas presencialmente, via telefone ou via email. A comunicação através das redes sociais não é assegurada exclusivamente pelos técnicos a quem compete fornecer informação ajustada ao interveniente responsável pela comunicação.

Norma X – Acolhimento dos Novos Clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu responsável são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, entregue o regulamento interno da ERPI (preferencialmente via email), as tabelas de comparticipação familiar e os serviços prestados.
 - a. Ao cliente e ao seu responsável é dado a assinar um contrato de prestação de serviços com a Associação Social e Cultural da Tôr, no qual constam os serviços contratualizados, a comparticipação familiar mensal, sendo este regulamento interno parte integrante do mesmo, sujeitando-se o cliente às atualizações dos rendimentos ou aos montantes definidos pela Direção, e à responsabilidade individual e solidária quanto às despesas com materiais ou atividades não incluídas na comparticipação familiar;
 - b. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de promover a integração do cliente, percebendo se é ou não ajustada.
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por transmitir a mensagem ao cliente de que a vivência numa ERPI é sempre diferente da que se experiencia na sua própria casa de modo cuidado e positivo. Refere-se que sentirá algumas diferenças e dificuldades, assegurando-lhe que a equipa técnica estará sempre disponível para analisar e facilitar a sua adaptação, promovendo o seu bem-estar, dentro das capacidades da ERPI. Evidencia-se a importância da participação dos responsáveis do cliente nas atividades a desenvolver.

São articuladas as informações necessárias entre a equipa técnica, de saúde e pessoal auxiliar, salvaguardando no primeiro dia da prestação de serviços, se necessário algum acompanhamento especial. É apresentada a equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente, assim como dos restantes clientes durante a visita aos espaços da ERPI.

É apresentado o programa de atividades da ERPI e recordados os aspetos mais significativos do regulamento interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.

É elaborada lista dos pertences do cliente a entrar na ERPI. Todos os bens trazidos para a Instituição que sejam ocultados aos funcionários e não arrolados em lista não são responsabilidade da Instituição. Não são aceites pertences que não reúnam condições



[Handwritten signatures in blue ink]

mínimas de utilização e/ou sem marcação com o número atribuído pela ERPI e que deverão estar devidamente cozidos.

3. Se durante o período de 30 dias o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, em que inicialmente se identificam os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo, procurando superá-los, estabelecendo quando necessário novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

Norma XI – Processo Individual do Cliente

1. A organizar e manter atualizado o processo individual do cliente, do qual consta, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social, de saúde, financeira, assim como necessidades específicas e outros elementos relevantes.
2. A elaboração do Plano Individual é realizada pela equipa técnica em colaboração e articulação com todos os restantes intervenientes.
3. O processo individual físico e virtual (programa informático de gestão de utentes) do cliente é acedido pela equipa técnica, pessoal administrativo e restantes funcionários apenas nas suas áreas de intervenção, garantindo a confidencialidade da informação nele contida.
4. O cliente e/ou o responsável (sujeitos a autorização), têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas, não havendo lugar a duplicação da documentação.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII - Horários de Funcionamento

1. A ERPI funciona ininterruptamente, todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de funcionamento das atividades consta em documento escrito e exposto em local visível.



Norma XIII – Visitas, Entradas e Saídas das Instalações

1. Horário de visitas e procedimentos a adotar:

- a. O horário das visitas consta em documento escrito e exposto em local visível;
- b. À entrada, todos os visitantes têm de apresentar documento de identificação para que se proceda ao devido registo;
- c. As visitas efetuam-se sempre que possível com aviso prévio e de forma a causar a menor interferência no normal funcionamento da ERPI, nomeadamente nos períodos de refeições e higiene;
- d. As visitas são realizadas nas salas e zonas de convívio (espaços comuns). A circulação por outros espaços da ERPI é reservada a funcionários e clientes;
- e. Os clientes acamados terão um horário de visitas flexível de acordo com as orientações da equipa de saúde e com autorização da direção técnica, só podendo efetuar visitas até ao máximo de duas pessoas de cada vez, havendo restrição no período de permanência uma vez que se realiza dentro dos quartos;
- f. Tendo em conta os interesses do cliente, a direção técnica e sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode sugerir qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos sobretudo durante o primeiro mês de integração ou em situações de agravamento severo de saúde;
- g. Caso as visitas estejam de alguma forma a pôr em causa o bom e adequado funcionamento da ERPI, assim como o bem-estar, calma e tranquilidade dos clientes, podem ser convidadas a sair, mesmo que ainda decorra o período regular diário de visitas ainda que autorizadas nos termos do presente regulamento;
- h. Caso pretendam partilhar refeição com o cliente, os familiares podem fazê-lo nas salas das alas, com a devida autorização da direção técnica;
- i. A ERPI reserva-se o direito de não haver visitas em dias específicos, sendo os responsáveis informados previamente;
- j. É obrigatório que as visitas sigam as recomendações que estão expostas e acessíveis.

2. Procedimentos a adotar na entrada e saída dos clientes das instalações:

- a. Caso o responsável legal não pretenda que o cliente tenha liberdade para sair das instalações da ERPI, deve expressá-lo de forma escrita;
- b. As saídas de forma autónoma apenas podem ser efetuadas entre as 10:30 e as 17:30 horas, salvo raras exceções, devendo para isso ser solicitada autorização à direção técnica, e dado consentimento informado ao responsável;



[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Lar Ribeira da Tôr', 'H', '22', and 'Amalva']

- c. Todos os clientes cujas condições de saúde possam representar risco ou perigo para a sua segurança, só deverão sair acompanhados por familiares/conhecidos ou pessoas de referência sob autorização do seu responsável;
 - d. Reserva-se a ERPI o direito a não permitir a saída de um cliente, caso considere que se encontra em estado emocional ou psíquico alterado. Nesse caso, será imediatamente contactado o seu responsável ou as entidades competentes;
 - e. As entradas e saídas efetuam-se pela portaria para o devido registo;
 - f. A saída para casa de familiares ou amigos para fins-de-semana, férias ou outras situações deve ser comunicada à direção técnica com, pelo menos, 24 horas de antecedência;
 - g. As saídas com os familiares devem ser realizadas a partir das 10:30, e o seu regresso deverá ocorrer preferencialmente até às 17:30, e no limite até à hora de recolher (21:30), de forma a garantir o bom funcionamento da ERPI e o bem-estar dos restantes clientes. Caso seja impossível regressar a essa hora, deverá regressar no dia seguinte a partir das 9:00.
 - h. A medicação emblistada até ao final da semana será entregue nesse mesmo blister semanal, sendo entregues as caixas e respectiva guia terapêutica para que a família possa proceder à sua preparação e administração. No seu regresso deve ser devolvido o possível excedente de medicação.
3. Sempre que possível as épocas festivas de Natal, Ano Novo e Páscoa, o cliente deverá passá-las com os seus familiares:
- a. É necessário, nestas épocas festivas, aviso prévio no mínimo de 15 dias úteis, e indicação de número de dias de ausência para preparação de pertences e medicação;
 - b. Devem os familiares acautelar que dispõem de ajudas técnicas necessárias ao bem-estar dos clientes durante a sua ausência;
 - c. Os horários para vir buscar e entregar os clientes são definidos pela Instituição e comunicado aos familiares;
 - d. Quando vêm buscar e entregar os clientes os familiares aguardam na receção da ERPI de forma a minimizar o impacto das saídas nos clientes que permanecem na mesma.

Norma XIV – Cálculo do Rendimento

1. De acordo com o disposto no Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita mensal é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



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

N

- a. Sendo que: RC = Rendimento *per capita* mensal; RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D = Despesas mensais fixas; N = Número de elementos do agregado familiar;
 - b. O agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social de ERPI.
2. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos do cliente do trabalho dependente, do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais, de pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos, de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, salvo Prestação Social para Inclusão), de prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor determinado pela legislação, outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
 3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica sobre prescrição médica.

Norma XV – Custo Médio Real do Cliente

1. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
2. O custo médio real é afixado anualmente em local visível após o respetivo apuramento.



Norma XVI – Comparticipação Familiar

1. Comparticipação Familiar do Cliente Abrangido pelo Acordo de Cooperação:
- a. O valor da comparticipação familiar mensal na ERPI, segundo a legislação aplicável, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente, obtida através de avaliação técnica com recurso à Escala de Barthel:

AVALIAÇÃO DA DEPENDÊNCIA				AVALIAÇÃO DA DEPENDÊNCIA			
Escala de Barthel	% de dependência	Escala de Barthel	% de dependência	Escala de Barthel	% de dependência	Escala de Barthel	% de dependência
1	90	6	86	11	82	16	78
2	90	7	85	12	82	17	77
3	89	8	84	13	81	18	76
4	88	9	83	14	80	19	75
5	87	10	83	15	79	20	75

- b. À despesa referida no ponto 3) da norma XIV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- c. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
- i. É feita mediante a apresentação dos documentos indicados no f) do ponto 1) da norma VII, no ponto 2) da norma VII e no ponto 2) da norma XIV;
- ii. Em caso de dúvida sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios é aplicado o custo real do cliente, como consta na norma XV;
- iii. A prova das despesas mensais fixas do cliente é feita como consta no g) do ponto 1) da norma VII, no ponto 2) da norma VII e no ponto 3) da norma XIV.
- d. Em caso de alteração à tabela em vigor o cliente e/ou o seu responsável serão avisados, por uma das vias de comunicação, com 30 dias de antecedência;
- e. À comparticipação apurada nos termos do a) do ponto 1) da presente norma, calculada de acordo com as normas em vigor, poderá acrescer uma comparticipação dos seus descendentes/responsáveis:

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Interno', 'ef', 'N', and 'mpalms'.

- i. O valor da comparticipação familiar dos descendentes é apurado a partir do diferencial entre o custo real do cliente e a soma da comparticipação da segurança social e o valor da comparticipação do cliente, ficando mediante outorga de acordo escrito no contrato de prestação de serviços a concordância com o montante apurado a aplicar e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
 - ii. Para avaliar a capacidade económica do agregado familiar poderá ser solicitada a documentação necessária para o efeito, nomeadamente declarações de IRS e respetiva nota de liquidação e outros documentos probatórios;
2. Comparticipação familiar do Cliente Não Abrangido pelo Acordo de Cooperação:
- a. A comparticipação familiar do cliente é definida segundo o critério per capita e/ou dependência do cliente que são inseridos em 4 grupos a que correspondem diferentes valores de mensalidade (grupo 1, grupo 2, grupo 3 e grupo 4). Os valores correspondentes a estes grupos são definidos anualmente aquando da definição do custo real de utente.
 - b. Em primeiro lugar é efetuada análise financeira do cliente. O per capita aferido através dos cálculos conforme norma XIV é enquadrado num dos quatro grupos que corresponderá à mensalidade a pagar.
 - c. Em segundo lugar é definido o grau de dependência do cliente. Através da avaliação da sua autonomia funcional, estabelecem-se quatro grupos funcionais que se encontram indexados aos quatro grupos de mensalidades.
 - d. Os grupos de autonomia funcional são determinados pela avaliação técnica com recurso à Escala de Barthel: Grupo 1 – Grau de dependência entre 75% a 79%; Grupo 2 - desde os 80% a 83%; Grupo 3 – desde os 84% a 87%; Grupo 4 – entre os 88% a 90%.
 - i. Caso o valor indexado à funcionalidade (alínea b) ultrapasse o valor do per capita (alínea a), é seguido o critério da dependência funcional do cliente.
 - e. Caso o per capita (alínea a) ultrapasse o último escalão, a mensalidade é enquadrada pelo definido conforme norma XIV e por isso o cliente pagará o valor correspondente à sua percentagem de dependência afeta a esse mesmo resultado.

Norma XVII – Redução da Comparticipação Familiar

1. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentada exceda 15 dias consecutivos.



2. Aquando do início da prestação de serviços e na altura de cessação, caso ocorra por óbito do cliente, o pagamento corresponde ao valor da diária multiplicado pelo número de dias efetivo de usufruto dos serviços.
3. A Direção da ASCT, sob a proposta da direção técnica, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Norma XVIII – Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são objeto de revisão anual a efetuar até outubro de cada ano de acordo com a legislação em vigor.
2. Os documentos a entregar são os referidos nos pontos 1) e 2) da norma VII e os pontos 2) e 3) da norma XIV, ou outros solicitados.
3. Em caso de alteração da comparticipação familiar, esta é comunicada aos interessados um mês antes da sua entrada em vigor através de qualquer meio de comunicação.
4. De acordo com a legislação em vigor, se o responsável optar por não entregar a documentação para se proceder à revisão de comparticipação familiar, a mesma será custeada tendo em conta o custo real do cliente do ano de referência como consta em norma XV.
5. Caso o cliente agrave a sua dependência durante a permanência na ERPI, há lugar a revisão da comparticipação familiar em qualquer altura do ano, sendo avisados os responsáveis com um mês de antecedência por qualquer meio de comunicação.

Norma XIX – Pagamento das Mensalidades

1. A comparticipação familiar de cada mês é paga entre o dia 1 e o dia 12 do mês correspondente de acordo com o horário administrativo sendo o primeiro pagamento no ato de admissão juntamente com o seguro anual.
2. Em caso de impossibilidade de deslocação às instalações da sede da ASCT para pagamento em numerário ou entrega de cheque à ordem de Associação Social e Cultural da Tôr, pode ser realizada transferência bancária ou autorização para débito bancário direto.
3. A comparticipação familiar é paga pelo cliente e/ou pelo seu responsável.



[Handwritten signatures in blue ink]

4. O prazo do disposto no n.º 2 pode ser alargado por acordo entre as partes, designadamente, de forma a envolver a responsabilidade da família do cliente no pagamento ou a fixar critérios e prazos diferenciados de cumprimento.
5. Em caso de incumprimento do prazo referido no n.º 2, a comparticipação familiar será acrescida de 2% por cada dia em falta até ao limite de 35% do valor da comparticipação familiar.
6. Em caso de não pagamento integral da comparticipação familiar (e respetivo acréscimo, quando for o caso) por período superior a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a frequência do cliente na resposta social.
7. A ASCT reserva-se o direito de colocar à disposição dos clientes atividades e serviços opcionais, que serão custeados separadamente e cujo preçário estará afixado em local visível.
8. Não são considerados nem se integram no valor da comparticipação familiar o pagamento das despesas extras constantes no ponto 3) da norma IV.
9. Sempre que ocorram estas despesas, são as mesmas adicionadas nos seus precisos montantes e pagas aquando do pagamento da comparticipação familiar até ao dia 12 do mês seguinte. Para isso os familiares no ato de integração assinam sobre a concordância destes mesmos pagamentos.
10. Em caso de atraso de pagamento do referido no número anterior, aplica-se o acréscimo de 2% sobre o valor em dívida por cada dia em falta até ao limite de 35%.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma XX – Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, reforço alimentar da tarde, jantar, reforço alimentar noturno e segundo reforço alimentar noturno (para diabéticos).
2. A ERPI afixa semanalmente, o mapa de ementas das refeições (também constante no site institucional), assim como o horário das refeições.
3. A alimentação é igual para todos e as refeições principais são constituídas por sopa, prato principal, pão, bebida e sobremesa/fruta.



[Handwritten signatures in blue ink]

4. Há lugar a dieta específica sempre que seja comprovada através de relatório clínico doença crônica acompanhada de indicações sobre restrições a aplicar.
5. A Instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, passando pela confeção dos alimentos e até ao momento de serem servidos aos seus clientes.
6. Em casos de incapacidade ou de anormal incomodidade, com a devida justificação clínica, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que a direção técnica julgue conveniente e adequado.
7. Os familiares e visitas podem trazer alimentos para os clientes, desde que respeitem o plano alimentar e necessidades destes. Contudo, não se responsabiliza a Instituição por qualquer alimento adquirido pelo cliente/família.
8. Não é permitido aos clientes conservar alimentos perecíveis nos seus quartos, os mesmos deverão ser armazenados nos sítios indicados pela equipa técnica, devidamente identificados com nome e número do cliente.
9. Sempre que se veja comprometido o supra referido, pode a ERPI retirar os alimentos dos quartos dos clientes, e colocá-los em local indicado. Caso os alimentos estejam fora da validade ou não estejam em condições de serem consumidos, a ERPI retirá-los-á para destruição.
10. É proibido aos clientes e suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas na ERPI.

Norma XXI – Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, sendo prestado diariamente e sempre que necessário.
2. É obrigatório que todos os clientes tomem banho, obedecendo à escala estabelecida, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual.

Norma XXII – Cuidados de Enfermagem e Acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de enfermagem são na generalidade realizados na ERPI sempre que não seja necessário o recurso a unidades hospitalares por ausência de enfermeiro no momento específico da necessidade ou por especificidade de tratamento.
2. Caso os responsáveis pretendam articular informações com a equipa de saúde (enfermagem, fisioterapia e médico), devem solicitar atendimento junto da receção ou via telefone/email.



[Handwritten signatures in blue ink]

Todas as informações relativas aos clientes são articuladas apenas com os responsáveis dos mesmos.

3. As análises podem ser realizadas ao domicílio na estrutura da ERPI. As análises e os exames auxiliares de diagnóstico prescritos pelo médico residente são de carácter privado, pelo que se os familiares pretenderem comparticipação do Sistema Nacional de Saúde (SNS) devem solicitar credencial junto dos serviços do SNS.
4. O acompanhamento a consultas, exames auxiliares de diagnóstico e urgências que não cumpram os requisitos de 112 é garantido pelos familiares. Nesta impossibilidade, pode o familiar aferir sobre a disponibilidade dos serviços constantes na norma IV, ponto 3, alíneas b) e n).
5. Todas as situações de agudização, urgência ou em ausência clínica, são encaminhadas para as unidades de saúde locais, sendo que os familiares se devem dirigir com a maior brevidade possível ao local para acompanhamento do cliente uma vez que a ERPI não garante esse acompanhamento.
6. O responsável pelo cliente é a única pessoa a ser contactada no caso de tomadas de decisão e/ou informação.

Norma XXIII – Administração de Fármacos

1. A Instituição assegura a administração da medicação prescrita, não sendo permitido ao cliente ter medicamentos em sua posse, salvo indicação médica escrita.
2. Não é permitida automedicação e que a medicação esteja em posse dos utentes.
3. A ERPI não faz administração de medicação sem prescrição médica. Caso os utentes vão a médicos particulares ou ao sistema nacional da saúde, os responsáveis têm que trazer prescrição médica (guia terapêutica), relatório/informação clínica para que a referida medicação possa ser administrada dentro da ERPI, após tomada de conhecimento do médico da referida estrutura.
4. A introdução, alteração ou cessação de medicação só ocorre mediante indicação médica, que se pronuncia sobre a respetiva concretização. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, a equipa clínica da ERPI poderá entrar em contacto com o médico prescriptor da medicação em causa.
5. A aquisição de medicação é realizada na íntegra pela ERPI através de receituário prescrito pelo médico. Em caso de medicação de especialidade, o responsável deverá fazer chegar a receita 15 dias consecutivos anteriores ao término do stock já existente para que, a ERPI possa proceder ao pedido de medicação caso queira que a mesma seja comparticipada.



6. No momento da integração o responsável deve informar por escrito qual as especificidades de aquisição de medicação pretendidas (marcas específicas de medicamentos, aplicação de genéricos). Salvaguarda-se que na aquisição de medicação para doença cardíaca e antibióticos não será aplicado genérico e que caso não haja em stock o medicamento indicado, este será substituído por outro para que não falte medicação ao utente.

Norma XXIV – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Os produtos de incontinência a utilizar pelos clientes são fornecidos pela ERPI, sendo pagos no final do mês por cada cliente consoante o volume de utilização e conforme preçário em vigor.
2. As ajudas técnicas (tais como andarilhos e cadeiras de rodas) são asseguradas pelos clientes e responsáveis, devendo cumprir as necessidades individuais de cada cliente de acordo com parecer técnico.
3. As ajudas técnicas da ERPI são um recurso transitório e que é priorizado para os clientes encaminhados pelos serviços de segurança social sem retaguarda familiar, quando correspondam às suas necessidades específicas.
4. A ERPI reserva-se o direito de suspender a prestação de serviços específicos para os quais seja imprescindível a utilização de ajudas técnicas na sua dinamização.

Norma XXV – Bens Pessoais

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição, sendo requisito obrigatório que sejam de lavagem e secagem comuns a altas temperaturas.
2. É entregue uma lista orientadora de bens pessoais (roupa e outros objetos) essenciais a trazer para a ERPI. Nessa lista constam as quantidades necessárias para que se garanta o bom funcionamento dos serviços de lavandaria.
3. As quantidades definidas na alínea acima correspondem a 130, considerado o número máximo de artigos pelos quais a instituição se responsabiliza e arrola nos pertences do processo individual.
4. Sempre que houver uma alteração na lista acima descrita, o cliente ou o seu familiar tem que solicitar aos serviços que procedam ao acréscimo, troca ou abate da lista de pertences existentes.



[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Ribeira da Tôr', 'ASCT', and 'mfah']

5. É obrigatória a marcação de todas as peças de roupa com etiqueta têxtil cosida com número gravado e resistente a altas temperaturas.
6. A ERPI não se responsabiliza pela deterioração ou extravio de quaisquer bens pessoais de valor patrimonial ou estimativo não inventariado, nomeadamente próteses dentárias e/ou auditivas, óculos, ouro, prata ou outro material precioso, dinheiro, telemóveis.
7. Qualquer pertence que não cumpra o acima descrito poderá ser tratado de igual forma na instituição desde que para além de etiquetado conforme as normas, o responsável declare por escrito que se responsabiliza pela sua rápida deterioração.

Norma XXVI – Convivência e Segurança

1. Não é permitido aos clientes e responsáveis ou outros visitantes, mexer nos pertences da ERPI, nomeadamente armários e medicação.
2. Por parte dos clientes não é permitido o uso de lamparinas, fogões, velas, fósforos, isqueiros ou quaisquer objetos cortantes.
3. Os clientes podem trazer objetos pessoais para o quarto, como por exemplo molduras, mas apenas após parecer favorável da direção técnica e sem prejuízo do conforto para os restantes clientes com quem o espaço é partilhado.
4. Deve ser evitado o uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros.
5. Não é permitida a utilização de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam perigar a segurança das pessoas e das instalações.
6. Não é permitido fumar dentro da ERPI.
7. É interdita a entrada de animais domésticos no interior do ERPI.
8. Não é permitido trazer para as instalações da ERPI qualquer arma ou instrumento que possa ser utilizado.
9. A individualidade e a livre escolha de cada um deve ser respeitada pelos restantes residentes, evitando conflitos gerados através de juízos de valor.
10. A ERPI dispõe de um plano de prevenção de quedas que envolve a utilização de algumas medidas de segurança para os clientes, nomeadamente a utilização de barras laterais de proteção na cama, cintos pélvicos para cadeiras de roda ou fixas, entre outras medidas. Caso os responsáveis não concordem com as medidas implementadas, mesmo após aconselhamento técnico, devem assinar termo de responsabilidade assumindo a sua não utilização e todas as consequências que daí advenham. A ASCT não se responsabiliza por



qualquer incidente/ocorrência que advenha da não utilização das referidas medidas aconselhadas.

11. Todos os colaboradores em contacto direto com os clientes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mal estar, engasgamento).
12. A Instituição dispõe de medidas de autoproteção e tem afixado em local visível as plantas de emergência para orientação em situação de evacuação e todos os meios de emergência necessários.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Ribeira da Tôr' and 'M. João'.

Norma XXVII – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico- Recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades desenvolvido pela equipa técnica. São de carácter facultativo e privilegiam os saberes e os talentos de cada idoso.
2. As atividades poderão ser cessadas, se não houver participação dos clientes ou condições para a sua realização.
3. Durante o desenvolvimento das atividades, os clientes serão acompanhados por funcionários.
4. Caso haja lugar a algum pagamento adicional referente a algum passeio, tal situação é previamente informada aos clientes e/ou responsáveis.
5. Todas as saídas previstas em plano de atividades não necessitam de aviso prévio aos responsáveis.
6. A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, que compreendem, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas, a realização de colónias de férias e o encaminhamento e apoio ao tratamento termal.
7. As condições e os critérios de participação nas atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos clientes em situação de vulnerabilidade económica ou dependência funcional, de forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.



Norma XXVIII – Gestão das Instalações

1. As instalações permanecem limpas e desinfetadas por pessoal responsável para o efeito.
2. As zonas de circulação permanecem desimpedidas de forma a promover a livre circulação em segurança.
3. Tanto utentes como visitantes não podem circular nas zonas reservadas pessoal, nomeadamente cozinha, lavandaria, zonas técnicas e escritórios.
4. A gestão dos quartos cabe à direção técnica que tem em consideração o bem-estar físico e psíquico dos clientes e que após análise em equipa multidisciplinar, poderá promover permutas entre quartos de forma a que se possa melhorar a qualidade de vida de cada um deles promovendo a sua estabilidade clínica e emocional. Desta forma, nenhum cliente tem permanência fixa em nenhum quarto ou cama.

Norma XXIX – Procedimento em Caso de Falecimento

Em caso de falecimento do cliente na Instituição, assumem-se os seguintes procedimentos:

1. Os cuidados *post-mortem* são assegurados por esta, em estreita colaboração com os significativos e com as entidades necessárias.
2. A equipa técnica informa de imediato o óbito do cliente, caso este ocorra nas instalações até às 23 horas. Caso ocorra após as 23 horas, os familiares serão informados a partir das 9:00 horas do dia subsequente.
3. A família comparece na Instituição para agilizar todos os procedimentos relacionados com os atos fúnebres que devem estar concluídos no prazo máximo de 4 horas. Findo esse tempo a Instituição agilizará todos os procedimentos necessários para se garanta a saúde pública do edifício.
4. As despesas do funeral dos clientes são suportadas pelos familiares ou significativos.
5. Quando não existam familiares de referência, deve a Instituição garantir os procedimentos ao ato fúnebre, zelando pela dignidade do ato. Reserva-se a Instituição ao direito de requerer o reembolso das despesas de funeral junto dos serviços competentes.
6. Em caso de falecimento, os serviços administrativos em conjunto com um funcionário procederá ao arrolamento do espólio através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega ao responsável, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.



7. O levante do espólio é realizado a partir do segundo dia útil após o óbito e até aos 30 dias consecutivos subsequentes pelo responsável, na presença de um funcionário, sendo o documento assinado por ambos, mas só após ser realizado o acerto de contas com a ERPI.
8. Após os referidos 30 dias é considerado abandono de pertences, revertendo estes a favor da ASCT.
9. No que concerne a valores em crédito, os mesmos serão devolvidos ao responsável (terceiro contratante do contrato de prestação de serviços) ou mediante apresentação de habilitação de herdeiros, a quem nela conste.
10. Não havendo herdeiros que se possam habilitar ao valor remanescente, nem sendo este reclamado dentro do prazo de 12 meses a partir da data do óbito, este reverterá a favor da Instituição, sem qualquer outra formalidade.
11. Em caso do residente não ter família que se encarregue do funeral, a Instituição responsabilizar-se-á pelo mesmo, revertendo para si o subsídio atribuído pela segurança social para o efeito.

Norma XXX – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A ASCT só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes entregam à sua guarda.
2. Depósito e guarda dos bens dos clientes:
 - a. É havido como contrato de depósito o ato pelo qual um cliente da ERPI entrega à ASCT quaisquer objetos ou valores, para que esta os guarde e os restitua, quando solicitados;
 - b. O contrato é gratuito, não envolvendo nem retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efetuado. Para o efeito, será elaborada lista de pertences assinada por ambas as partes, sendo que o original permanece na ERPI e uma cópia fica com o cliente ou seu responsável;
 - c. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, a ASCT, constituirá uma conta-corrente relativa a cada cliente e dará a adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.
3. Entrega e restituição dos bens dos clientes:
 - a. A entrega e restituição de objetos ou valores depositados pelos clientes deve ser feita, contra-recibo, na ERPI, às horas normais de expediente;



- b. A ERPI da ASCT deve facultar ao interessado ou ao seu representante, com a possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de fundos;
- c. É competente para levantar o depósito de guarda em caso de falecimento do cliente o responsável pelo mesmo em termos formais na ERPI.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

CAPÍTULO V – RECURSOS

Norma XXXI – Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A Associação Social e Cultural da Tôr, tendo em conta o quadro normativo, garantirá a existência dos recursos humanos necessários para o bom funcionamento da ERPI, procurando a melhor resposta para os seus clientes.

Norma XXXII – Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da convenção coletiva de trabalho e demais legislação em vigor, bem como das orientações aplicáveis. É responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção da ASCT.
2. O diretor técnico deve ser substituído, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado. O diretor técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e do Comportamento, Saúde ou Serviços Sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Norma XXXIII – Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes: o respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes; ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas; obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado; ser informado das normas e regulamentos vigentes; gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo; participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades; ter acesso à ementa semanal; a inviolabilidade da correspondência; apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição; a articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos clientes: colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado; tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição; cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita; participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e fazer sugestões para melhoria do serviço; proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contratualizado, cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ERPI bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento; não transmitir para o exterior informações que tenha tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações, nomeadamente no que concerne a outros clientes; avisar sobre a alteração de qualquer situação que interfira na prestação de serviços.

Norma XXXIV – Direitos e Deveres dos Responsáveis

1. São direitos dos responsáveis: serem informados de tudo o que diga respeito ao acolhimento do seu familiar na ERPI; verem respeitado o sigilo de todas as informações que prestem; beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao seu familiar; participar ativamente nas iniciativas da ERPI, visitarem os seus familiares dentro das regras definidas; fazerem a refeição com o cliente desde que o solicite atempadamente à

[Handwritten signatures in blue ink]



- direção técnica; reclamarem em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação cliente-cliente, cliente-funcionário, cliente-direção.
2. O internamento da pessoa idosa não liberta os familiares dos seus deveres e responsabilidades que lhes competem.
 3. Os beneficiários de doações, heranças, bens ou serviços dos idosos, enquanto válidos, são considerados familiares para efeito do presente regulamento.
 4. São deveres dos responsáveis: manterem boa relação afetiva com os seus familiares, procurando promover, por todos os meios, espaços comuns imprescindíveis ao bem-estar psíquico de todos; levá-los a participar nas festas familiares sempre que possível; colaborarem no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas; cooperarem com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente; darem-lhes apoio e acompanhamento nos serviços de saúde públicos ou privados, consultas, análises tratamentos e exames no exterior; procederem atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o estabelecido; procederem ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da ERPI, quer mediante o respectivo acolhimento nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias; tratarem com zelo e respeito todos os funcionários da Instituição, respeitar normas, regras, disciplina e procedimentos estabelecidos pela Instituição; não exigindo dos serviços mais do que aquilo que está definido e contratualizado; não transmitir para o exterior informações que tenha tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações, nomeadamente no que concerne a outros clientes; avisar sobre a alteração de qualquer situação que interfira na prestação de serviços.

Norma XXXV – Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição: ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual; à co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico; proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou responsável no ato da admissão e revisões da comparticipação familiar; fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, ao direito de suspender este serviço; sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular; quando ponham em causa ou prejudiquem a boa

[Handwritten signatures in blue ink]



organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição: respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância; criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais que prestem o serviço de forma adequada; promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social; colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social; prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno; avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes; manter os processos dos clientes atualizados, garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

[Handwritten signatures in blue ink]

Norma XXXVI – Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e seu responsável, do qual faz parte o presente regulamento interno.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXVII – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente é admissível em casos resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos relevantes com conhecimento atempado da Instituição, com aviso prévio de 30 dias.

Norma XXXVIII – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. O contrato de alojamento caduca nomeadamente:
 - a. Com a dissolução da ASCT, ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento em ERPI;
 - b. Com a morte do cliente;



- c. Salvo acordo em contrário, sempre que o cliente se ausente da ERPI por período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - d. Se verifique o constante no ponto 6) da norma XIX do presente regulamento interno, e a situação não for regularizada no prazo máximo de 30 dias, mediante o pagamento integral das participações familiares em dívida, haverá lugar à resolução do contrato pela Instituição com base nesse incumprimento contratual;
 - e. Desrespeito por parte do cliente, representante legal ou outros familiares pelo funcionamento geral da ERPI, regras e procedimentos internos ou por difamação, pondo em casa o seu bom nome;
 - f. Desrespeito por parte do cliente, representante legal ou outros familiares pelos funcionários e residentes da ERPI através de palavras ou atos impróprios;
 - g. Com existência de comportamentos por parte do cliente, representante legal ou outros familiares que coloquem em risco a integridade física do próprio cliente que a prática ou de outros clientes e dos funcionários da Instituição;
 - h. Com existência de comportamentos por parte dos clientes que incluam ofensas verbais, ofensas morais, ofensas físicas, quer para outros clientes quer para colaboradores ou outras pessoas indiretamente envolvidas, caso haja provas que tais atos foram intencionais;
 - i. A ASCT reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
 - j. Sempre que se verificarem as situações supra referidas, a ASCT procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as partes, procede-se da seguinte forma:
 - i. Suspensão do contrato por um período determinado pela Direção, não dispensando o pagamento dos serviços durante o mesmo;
 - ii. Rescisão do contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
- a. Necessidade de cuidados especiais impossíveis nas condições logísticas previstas da ERPI;
 - b. Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da ERPI, assim como a sua boa organização dos serviços, violem as regras constantes no presente regulamento;



3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da ASCT, sob proposta da direção técnica da ERPI, após prévia audição do cliente e do respetivo responsável, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada.

Norma XXXIX – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de receção sempre que desejado.

Norma XL – Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O registo de ocorrências é de acesso diário à equipa técnica e direção técnica.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XLI – Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma XLII – Disposições Complementares

1. A ASCT privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da ERPI, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas,



- empresas, escolas e ainda com os serviços da segurança social e da saúde, bem como com a autarquia local.
2. A ASCT procurará garantir a integração de cada cliente na vida da ERPI, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
 3. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a direção técnica advertirá o cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.
 4. A ASCT poderá encerrar as instalações da ERPI para obras e/ou grandes manutenções, desinfecções ou qualquer outro motivo que determine o encerramento.
 5. Em qualquer situação que seja acionado plano de contingência institucional, será seguido esse mesmo plano (definido de acordo com orientações de entidades competentes na matéria) em detrimento das normas constantes em RI que possam ser contraditórias.

Norma XLIII – Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 28 de outubro de 2020, devendo entrar em vigor logo que decorra o prazo legalmente fixado (30 dias úteis) desde a comunicação do mesmo ao Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 10 de novembro de 2020.

A Direção

Amia Sáez de Sáez
José Manuel S. L. Torres
Alfonso
José Manuel Francisco
José Manuel Sáez



ANEXO A

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Critérios de Priorização

Situação social	Tipo de apoio	Descrição
desfavorecida – 35%	Diário e suficiente	Idoso integrado em ERPI ou casa de repouso ou cuidador não familiar em domicílio – 0%
	Diário e insuficiente	Idoso integrado em Centro de Dia – 10%
	Periódico e insuficiente	Idoso integrado em serviço de apoio domiciliário – 15%
	Diário ou periódico e insuficiente	Idoso com cuidador familiar: Permanentes por pessoa ativa – 25% Permanentes por pessoa não ativa – 5% Pontuais (entre 4 a 6 horas por dia) por pessoa ativa – 15% Pontuais (entre 4 a 6 horas por dia) por pessoa não ativa – 10%
	Sem apoio	Idoso em casa sem cuidador – 35%



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Situação económico- financeira – 35%	Recursos Económicos	≤30% do rendimento mínimo mensal garantido – 35%
		> 30% e ≤ 50% do rendimento mínimo mensal garantido – 25%
		> 50% e ≤70% do rendimento mínimo mensal garantido – 15%
		> 70% e ≤100% do rendimento mínimo mensal garantido – 10%
		> 100% e ≤150% do rendimento mínimo mensal garantido – 5%
		> 150% do rendimento mínimo mensal garantido – 0%

Idosos com proximidade de residência - 14%	Naturais/residentes na Tôr – 14%
	Naturais/ residentes na união de freguesias Benafim, Tôr, Querença – 12%
	Naturais/ residentes nas freguesias de Loulé limítrofes à união de freguesias (Alte, Salir, Boliqeime, S. Sebastião, S. Clemente) – 10%
	Naturais / Residentes no Concelho de Loulé – 8%

Idosos parentes de residentes/naturais da Tôr em linha reta ou colateral, consanguínea ou por afinidade até ao 2º grau - 7%
Ter um familiar a frequentar a resposta social - 2%



Idosos sócios da Associação Social e Cultural da Tôr –7% (Com quotas regularizadas)	Antiguidade de associado	Desde 1991 – 7%
		Entre 1992 e 1996 – 6%
		Entre 1997 e 2003 – 4%
		Entre 2004 e 2016 – 3%
		Há mais de 2 anos – 1%

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Em caso de empate, é atribuído mais um ponto a quem foi por mais tempo membro da Direção em detrimento da Assembleia e do Conselho Fiscal, e a quem foi por mais tempo membro da Assembleia em detrimento do Conselho Fiscal.



ANEXO B

PREÇÁRIO ERPI

PREÇÁRIO

ANO 2020

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REQUERENTE

Designação da Entidade: ASSOCIAÇÃO SOCIAL E CULTURAL DA TÔR

Morada da Entidade: ESTRADA DAS VENDAS NOVAS

Localidade: TÔR

NISS (Número de Identificação da Segurança Social): 20006431321

NIF (Número de Identificação Fiscal): 502792434

Seguro anual	15 €
--------------	------

Serviços de enfermagem	Gratuito
Outros serviços prestados: Apoio psicossocial	Gratuito
Outros serviços prestados: Acompanhamento psicológico	Gratuito
Outros serviços prestados: Serviços médicos	Gratuito (prescrição terapêutica geral e monitorização da situação clínica)
Outros serviços prestados: Assistência religiosa	Gratuito
Outros serviços prestados: Fisioterapia de grupo	Gratuito
Outros serviços prestados: Cabeleireira/esteticista/manicure	Tabela A
Outros serviços prestados: Fornecimento de produtos de incontinência	Tabela B
Outros serviços prestados: Aquisição de bens e serviços no exterior	Tabela C
Outros serviços prestados: Marcação de roupa	Tabela D
Outros serviços prestados: Comunicações com o exterior	Tabela E



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Outros serviços prestados: Transporte de clientes em ambulância privada simples <small>*Todos os valores extra cobrados pelas empresas de transporte de clientes são faturados em conformidade com os respetivos preços</small>	60€ / por viagem
Outros serviços prestados: Utilização de ajudas técnicas - Cadeira de rodas - Andarilho - Canadianas	-15€/dia - 8€/dia - 5€/dia
Outros serviços prestados: Material de saúde para cuidados específicos	Consoante valor de fornecedor
Outros serviços prestados: Atividades específicas do plano de atividades	Consoante o valor de entradas ou passeios
Outros serviços prestados: Realização de análises clínicas ao domicílio	Valores de referência do laboratório. Para a realização de análises com participação do Sistema Nacional de Saúde, será necessário a prescrição das mesmas através do Sistema Nacional de Saúde, acompanhando a tabela/preço por eles praticado.
Outros serviços prestados: Aquisição de medicação	Valores de referência da infarmed

Tabela A: Serviço de Cabeleireira

Serviço	Preço
Corte de homem	7€
Corte de mulher	10€
Corte de mulher e brushing	12€
Coloração (tinta fornecida pela família), corte e brushing	22€

Tabela B: Produtos de incontinência

Descrição	Tamanho	Preço unitário
Fralda	M	0,71
	L	0,84
Cueca fralda	M	0,74
	L	0,83
Penso	Normal	0,13
	Extra	0,16



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name 'João'.

Tabela C: Aquisição de bens e serviços no exterior

Tipo de serviço	Periodicidade	Preçário
Aquisição de bens (máximo 15 em cada requisição)	1x por mês	5€
	2x por mês	8€
Aquisição de serviços	--	0.48/km sócios ASCT
Transporte de clientes		0.53€/Km não sócios 5.3€/Hora acompanhamento

Tabela D: Marcação de Roupa

Serviço	Preçário
Aquisição de etiquetas de marcação	0.30€/ por etiqueta
Aquisição de etiquetas de marcação e serviço de marcação de roupa	2€/ por etiqueta/peça de vestuário
*Consoante disponibilidade de serviço	

Tabela E: Comunicações com o exterior

Tipo de comunicação	Preçário
Escrita	Valores de referência dos CTT
Telefónica	Valores de referência das operadoras