



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

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Fale', 'de Beng', and 'Inte'.

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS LAR RIBEIRA DA TÔR

Tôr, 24 de julho de 2025



Handwritten signatures and initials:

- Halm
- Dy
- Melnyk
- M. King
- Mous.
- A



Norma XXVII – Convivência e Segurança	29
Norma XXVIII – Outras Atividades Culturais, Ambientais, Sociais, Lúdico-Recreativas, Estimulação Sensorial e Cognitiva	30
Norma XXIX – Gestão das Instalações	31
Norma XXX – Procedimento em Caso de Falecimento	31
Norma XXXI – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes	32
Capítulo V – RECURSOS	33
Norma XXXII – Pessoal	33
Norma XXXIII – Direção Técnica	34
Capítulo VI – DIREITOS E DEVERES	34
Norma XXXIV – Direitos e Deveres dos Clientes	34
Norma XXXV – Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência	35
Norma XXXVI – Direitos e Deveres da Instituição	37
Norma XXXVII - Procedimentos em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos	38
Norma XXXVIII - Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados	38
Norma XXXIX – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente	39
Norma XL – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador	39
Norma XLI – Livro de Reclamações	40
Norma XLII – Registo de Ocorrências	41
Norma XLIII – Proteção de dados	41
Norma XLIV - Canal de Denúncia	41
Capítulo VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	42
Norma XLV– Alterações ao Presente Regulamento	42
Norma XLVI – Disposições Complementares	42
Norma XLVII – Entrada em Vigor	43
Anexo A - Critérios de Priorização	44

[Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Jahn', 'Ferreira', 'Melius', and others, are written vertically along the right margin of the page.]



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. Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas família que se rege pelo estipulado no/a:
 - a. Decreto-lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro – que aprova o Estatuto das IPSS, na redação atual;
 - b. Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, regula a cooperação entre as instituições particulares de solidariedade social e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social I. P, na redação atual e Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual;
 - c. Portaria n.º38-A/2023 de 2 de fevereiro que regula a cooperação entre as instituições particulares de solidariedade social e o instituto de solidariedade e Segurança Social I. P para a articulação interinstitucional, para efeitos de referenciação e acompanhamento de pessoas, que por motivos sociais permanecem internadas após alta clínica, em hospital do Serviço Nacional de Saúde (SNS), através do recurso a um acolhimento temporário e transitório em resposta social, na redação atual;
 - d. Protocolo de Cooperação, na redação atual;
 - e. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, na redação atual;
 - f. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS, na redação atual;
 - g. Portaria 349/2023 de 13 de novembro (Procede à primeira alteração da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março) - define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas, na redação atual;
 - h. Outros normativos legais aplicáveis, na redação atual.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Fahn', 'Pleiny', and others.]



Norma III – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. A estrutura residencial destina-se à habitação de 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 cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
 - b. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
 - c. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
 - d. Potenciar a inclusão social;
 - e. Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
 - f. Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
 - g. Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
 - h. Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
 - i. Procurar que o atendimento seja o mais individualizado e personalizado possível em função das necessidades específicas de cada cliente;
 - j. 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;
 - k. 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;
 - l. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - m. Contribuir, na medida do possível, para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar, promovendo o envolvimento e competências da família;
 - n. E ainda, de acordo com cada caso:



- n.1. 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;
- o. Promover a intergeracionalidade;
- p. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

Norma IV – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a. Alojamento coletivo e permanente - tipologia quartos;
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos clientes, seguindo a ementa e respeitando as prescrições do médico e de nutricionista, caso exista;
 - c. Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem (cuidados como pentear, apoio em barca, entre outros);
 - d. Prestação de cuidado de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
 - e. Fornecimento de produtos de higiene pessoal de caráter comum (gel de duche/champô);
 - f. Administração de fármacos, quando prescritos e/ou autorizados pelo médico da ERPI;
 - g. Tratamento da roupa de lavagem e secagem comuns;
 - h. Higiene dos espaços;
 - i. Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos clientes;
 - j. Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos clientes;
 - k. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - l. Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
- 2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o cliente que constam em plano de atividades;
 - 3. A ERPI deve permitir, através da sua atuação:
 - a. Convivência social entre os clientes, com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Mahn', 'Ribeira', and 'H. A.']



- b. A participação dos familiares, amigos e responsável/representante legal, no apoio ao cliente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do cliente.
- c. A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus clientes.
- 4. A ERPI poderá assegurar ainda outros serviços não incluídos na mensalidade, visando a melhoria da qualidade de vida dos clientes, nomeadamente:
 - a. Cuidados de imagem (com marcação prévia);
 - b. Avaliação e acompanhamento psicológico (com marcação prévia);
 - c. Serviços médicos para observação e prescrição de receituário e exames complementares em clínica privada;
 - d. Terapias diversas ao domicílio de acordo com as necessidades (de prestador externo com marcação prévia);
 - e. Aquisição de medicação;
 - f. Aquisição de produtos de saúde para utilização específica, tais como pensos, algalias, sondas nasogástricas, material esterilizado, espessante, suplementos proteicos/vitamínicos, material de higiene e conforto específicos, entre outros;
 - g. Aquisição de produtos de incontinência;
 - h. Serviço de Marcação de Roupa;
 - i. Aquisição de etiquetas para marcação de roupa;
 - j. Aquisição de bens e serviços no exterior, mediante disponibilidade da instituição;
 - k. Análises, e consultas de especialidade ao domicílio (de prestador externo com marcação prévia);
 - l. Comunicações com o exterior;
 - m. Transporte de clientes em ambulância privada (de prestador externo com marcação prévia);
 - n. Atividades específicas do plano de atividades;
 - o. A ERPI assegura a assistência religiosa ou espiritual, sempre que solicitada e conforme disponibilidade e articulação com as respetivas entidades;
 - p. Outros bens/serviços não essenciais.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Mahn', 'H. Seiny', and 'H. Seiny'.



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 trabalhadores – 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, sujos); 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 Serviço de Apoio Domiciliário (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 triplos 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 sujos – 2; Zonas de vigilante – 1; Sala de vigilante – 1; Banhos assistidos – 2; Refeitório – 1; Sala de espera – 1; Sala de reuniões – 1; Receção/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 sujos – 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;
2. Concordância do candidato ou do seu responsável/representante legal com os princípios, valores e normas regulamentares da Associação;



3. A admissão pode ser recusada pela Direção, segundo parecer da Direção Técnica (DT) e do médico da ERPI, de forma a garantir o normal e seguro funcionamento desta ERPI designadamente quando possa colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos outros clientes ou apresente perturbações da área da saúde mental.

Norma VII – INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o candidato e/ou responsável/representante legal 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 e cartão de contribuinte ou Cartão do Cidadão do candidato e do responsável/representante legal;
 - 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 ou outra entidade 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, comprovativo de rendimentos prediais (nota de liquidação IMI, caderneta predial ou declaração em como não possui bens prediais), rendimentos capitais (Declaração emitida pela entidade bancária dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares, assim como o montante dos juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros obtidos à data de 31 de dezembro do ano anterior);
 - 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/representante legal em como autoriza o tratamento informatizado dos dados pessoais;
 - g. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;



2. Em caso de dúvida pode ser solicitada a apresentação de outros documentos sem os quais não será válida a inscrição.
3. 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.

Norma VIII – LISTA DE ESPERA

1. 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 espera.
2. O candidato fica inscrito em lista de espera registado em livro ou ficheiro próprio.
3. Se a admissão não ocorrer dentro de um ano a contar da data de inscrição, o candidato e/ou responsável/representante legal, caso mantenha interesse na admissão, deverá proceder à sua renovação. Caso o responsável/representante legal não expresse por escrito essa intenção, a inscrição será retirada da lista de espera e destruída.
4. 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 espera de imediato.
5. A gestão da lista de espera segue os seguintes procedimentos:
 - a. Há lugar à atualização da lista de espera 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 espera é atualizada;
 - c. A hierarquia é estabelecida conforme os critérios de seleção estabelecidos.

Norma IX – CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

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%.

Norma X – 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 através de relatórios dos candidatos pela direção técnica da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após parecer da equipa de saúde da ERPI, posteriormente 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/representante legal, 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 ou que destabilize / coloque em causa o normal funcionamento da instituição, mediante parecer técnico da direção técnica e/ou parecer do médico residente ou outro relatório clínico.
6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente e/ ou responsável/representante legal no prazo de 2 dias úteis via telefone e/ou via email, confirmando a sua integração no prazo máximo de três dias consecutivos.
7. É marcado o dia de integração na ERPI em que será feita uma avaliação por parte da equipa de enfermagem do estado geral do cliente.
8. 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, sujeito à disponibilidade do serviço.
9. É definido no momento da integração o responsável/representante legal contratual com qual a instituição irá estabelecer comunicação sobre qualquer assunto relacionado com a prestação de serviços, processo individual do cliente (clínico, social, financeiro) ou para articular informações sobre o cliente Pretende-se, desta forma, centralizar a informação e garantir capacidade e qualidade de respostas técnicas sobre todos os clientes a todos os responsáveis. As articulações podem ser realizadas presencialmente, via telefone ou via email. Desta forma, este será o interlocutor que poderá passar a informação que



considere necessária a todos os outros familiares ou figuras significativas do cliente (filhos, irmãos, cônjuge).

10. No caso de integração de um cliente que não tenha responsável/contratual ou legal, a instituição reúne a maior informação pessoal, clínica e social possível para que, com a maior brevidade, acione os mecanismos legais previstos, tais como a sinalização do caso junto do ministério público.
11. Todos os pedidos sobre faturação referentes a apoios de saúde sobre despesas relativas a serviços ou produtos fornecidos pela instituição, têm de ser solicitados à DT.
12. O responsável/representante legal entrega no ato de inscrição comprovativo de NIB bancário para onde possam ser feitos acertos de possíveis notas de crédito.

Norma XI – ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu responsável/representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, entregue o regulamento interno da ERPI (preferencialmente via email), e prestados os devidos esclarecimentos sobre as tabelas de comparticipação familiar e os serviços prestados.
2. Ao cliente e ao seu responsável/representante legal é dado a assinar um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com a Associação Social e Cultural da Tôr, no qual constam os serviços contratualizados, a comparticipação familiar mensal, os direitos e os deveres de ambas as partes. O regulamento interno é também rubricado, uma vez que é parte integrante do contrato.
3. As comparticipações familiares fixadas no contrato são revistas anualmente até outubro por decisão da Direção, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e no grau de dependência do/a Cliente.
4. O/A Cliente e/ou o/a seu/sua responsável/representante legal tem o dever de informar a ASCT de quaisquer alterações dos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. Caso O/A Cliente e/ou o/a seu/sua responsável/representante legal discordem do valor da atualização prevista no nº4 podem revogar o contrato.
 - a. Ficam tanto os responsáveis/representantes legais como os clientes, conscientes e com a responsabilidade de forma individual e solidária pelo pagamento das despesas extra necessária à boa e efetiva prestação de serviços ao cliente, e que não se incluem 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.
6. No momento da admissão, são entregues para além dos pertences, produtos de incontinência e medicação que tenha em domicílio. Aquando do seu término, é a ERPI que garante a sua entrega ao cliente, mediante preçário em vigor, afixado em local visível.
7. 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 mínimas de utilização e/ou sem marcação com o número atribuído pela ERPI e que deverão estar devidamente cozidos.
8. Durante o período de carácter experimental, é implementado um Programa de Acolhimento físico e informático (programa informático de gestão de clientes), previamente definido e que se regerá pelas seguintes regras:
- a. Reiteração das regras de funcionamento da ERPI, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - b. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao/a Cliente;
 - c. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - d. Apresentação dos restantes Clientes da ERPI;
 - e. Apresentação do programa de atividades da ERPI;
 - f. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - g. Disponibilidade para prestar esclarecimentos complementares;
 - h. Caso existam, elaboração da lista de pertences do/a Cliente de acordo com guia de orientação de pertences necessário, e com registo fotográfico.
9. Se durante o período de 30 dias o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificar 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 ou instituição de resolver o contrato.
10. Procede, a equipa técnica sob a coordenação da direção técnica, nas admissões de um cliente que não tenha responsável contratual ou legal, até à nomeação de tutor responsável, às articulações necessárias no sentido da garantia do bem-estar do cliente, nomeadamente com as respetivas entidades competentes, tais como unidades hospitalares, entidades bancárias e ministério público. São também identificadas



necessidades específicas de aquisição de pertences ou outras de forma a garantir a efetiva e regular continuidade dos serviços prestados;

Norma XII – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. A instituição obriga-se a organizar e manter atualizado o processo individual do cliente, que é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, no qual consta:
 - a) Identificação do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do responsável/representante legal ou dos familiares;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia de sentença que determine o acompanhamento, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º-A, da portaria 349/2023 de 13 de novembro (Procede à primeira alteração da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março);
 - i) Identificação do médico assistente;
 - j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
2. A elaboração do Plano Individual é realizada pela equipa técnica em colaboração e articulação com todos os restantes intervenientes, e monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade de 6 meses ou sempre que se revele necessário por alterações no estado do cliente.
3. O processo individual do cliente é físico e informático (plataforma de gestão de clientes). É acedido pela equipa técnica, pessoal administrativo e restantes funcionários apenas nas suas áreas de intervenção, garantindo a confidencialidade da informação nele contida e seguindo as normas do regulamento geral de proteção de dados.

O cliente e/ou o responsável/representante legal têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder sempre que o necessitem, a este sempre que seja solicitado à equipa técnica e devidamente autorizado pelo cliente, 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 XIII - 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, bem como no site institucional.

Norma XIV – 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. A marcação de visitas é de carácter obrigatório;
 - c. As entradas e saídas efetuam-se pela receção da ERPI para o devido registo;
 - d. À entrada, a todos os visitantes que se façam apresentar na instituição pela primeira vez pode ser solicitada a apresentação de documento de identificação para que se proceda ao devido registo;
 - e. As visitas efetuam-se, sempre que possível, com marcação prévia e de forma a causar a menor interferência no normal funcionamento da ERPI, nomeadamente nos períodos de refeições, higiene e repouso;
 - f. 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;
 - g. Sempre que estejam reunidas todas as condições, podem as visitas ser realizadas em outros espaços comuns definidos previamente pela direção técnica;
 - h. 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;
- 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;



- i. Caso pretendam partilhar refeição com o cliente, os familiares podem fazê-lo nas salas das alas, com a devida autorização da direção técnica e agendamento prévio;
- j. A ERPI reserva-se o direito de não haver visitas em dias específicos, sendo os responsáveis informados previamente;
- k. É obrigatório que as visitas sigam as recomendações que estão expostas em local visível.
- l. A entrega de pertences é realizada em dias úteis através da receção da ERPI em horário de expediente.
- m. Por parte dos clientes e responsáveis não é permitido a entrada de equipamentos e utensílios, conforme norma XXVIII;
- 2. Procedimentos a adotar na entrada e saída dos clientes das instalações:
 - a. Caso o responsável/representante legal não pretenda que o cliente tenha liberdade para sair das instalações da ERPI, deve expressá-lo de forma escrita. Deve ser indicado pelo responsável legal as pessoas com quem o cliente pode sair da ERPI, autorizando previamente qualquer saída.
 - b. As saídas de forma autónoma apenas podem ser efetuada 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/representante legal;
 - c. Reserva-se a ERPI, sob a responsabilidade da direção técnica, o direito a não permitir a saída autónoma de um cliente, caso considere que se encontra em estado emocional ou psíquico alterado. Nessa situação, será imediatamente contactado o seu responsável/representante legal ou às entidades competentes;
 - d. 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.
 - e. As saídas com os familiares devem ser realizadas a partir das 10:30, e o seu regresso deverá ocorrer preferencialmente até às 17:30. Articulado previamente com a direção técnica, o regresso poderá ocorrer até ao máximo das 21:00 horas de forma a garantir o bom funcionamento da ERPI e o bem-estar dos restantes clientes. Caso não seja possível regressar até essa hora, o regresso ocorrerá no dia seguinte a partir das 10:30.
 - f. Os blisters de medicação são preparados semanalmente com início ao sábado e término à sexta-feira. Nas saídas pontuais, é entregue a respetiva toma emblistrada para que o familiar se responsabilize pela sua administração, ficando essa informação registada no processo clínico do utente. Caso a ausência do utente das instalações da ERPI se prolongue entre semanas de preparação de medicação, ou seja, caso o utente não esteja presente na instituição por exemplo entre quinta-feira de uma semana e quinta-feira de outra semana, é o responsável/representante legal que prepara a medicação, tendo para

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Mafalda', 'Diana', 'Ricardo', and 'Hugo']



- isso acesso às caixas dos medicamentos acompanhadas da guia terapêutica, garantindo desta forma a adequada administração da medicação de forma permanente ao utente.
- g. O funcionário que acolhe o cliente de regresso à ERPI verifica os pertences provenientes do exterior para que se cumpra o descrito na alínea l) do ponto 1 da presente norma;
3. Sempre que possível, o cliente deverá passar as épocas festivas de Natal, Ano Novo e Páscoa, 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 permanência no domicílio;
- c. Nesses períodos, os horários para saídas e entradas dos clientes são definidos pela Instituição e comunicado aos familiares, sendo que, 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.
- d. Esta medida, referida no ponto 2., pode ser cessada caso a direção técnica em articulação com a equipa de saúde, entenda que a saída pode não beneficiar o estado de saúde do cliente.

Norma XV – CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. De acordo com o disposto no Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, na redação atual, 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 de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos 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 produtos e de serviços prestados);
- c) 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;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), conforme Portaria n.º196-A/2015, de 01 de julho, na redação atual, dada pela Portaria n.º218-D/2019, de 15 de julho;
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da retribuição mínima mensal garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:



- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Norma XVI – 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 XVII – 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%, sendo que os 90% aplicam-se aos clientes que recebem complemento por dependência 1º grau ou caso já tenha sido requerida a sua atribuição, em casos que não haja lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem é ajustada em conformidade.
 - b. A percentagem é verificada 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



- c. No caso da despesa referida no ponto 3) da norma XV 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;
- d. De acordo com o compromisso de cooperação para o sector social e solidário, o somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar) num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência em vigor, pelo n.º de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
- e. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
- i. É feita mediante a apresentação dos documentos indicados no ponto 2) da norma XV;
 - ii. Em caso de dúvida sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios é aplicado valor de referência estabelecido, como se pode verificar no compromisso de cooperação para o sector social e solidário que se encontre em vigor;
 - iii. Os casos em que a comparticipação familiar do cliente, segundo o critério per capita e de dependência, seja superior ao valor de referência, o valor da comparticipação familiar a aplicar é a do montante apurado, tendo por base o ponto n.º 8.2 da Circular n.º4,;
 - iv. A prova das despesas mensais fixas do cliente é feita como consta na alínea d) do ponto 1) da norma VII, no ponto 2) da norma VII e no ponto 3) da norma XV.
- f. Em caso de alteração à tabela em vigor o cliente e/ou o seu responsável/representante legal serão avisados, por uma das vias de comunicação, com 30 dias de antecedência;
- g. 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:
- i. O valor da comparticipação familiar dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, 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:

[Handwritten signatures in blue ink, including names like 'M. João', 'M. Silva', and others, along with initials.]



- a. A comparticipação familiar do cliente não abrangido por acordo de cooperação é definida segundo regras aprovadas pela Direção e em conformidade com as regras legais que lhe sejam aplicáveis.
3. Conforme a legislação em vigor, a Direção desta Instituição pode definir o valor da comparticipação familiar anual a aplicar, garantindo que o valor de referência e/ou de custo médio real do cliente não seja ultrapassado.
4. De acordo com a legislação em vigor, se o responsável/representante legal optar por não entregar a documentação para se proceder à comparticipação familiar, a mesma será custeada tendo em conta o valor de referência e/ou de custo médio real do cliente em vigor, como consta na norma XVI. No caso das vagas não abrangidas pelo acordo de cooperação, a mesma será custeada tendo em conta o valor máximo da comparticipação familiar definido anualmente pela direção.

Norma XVIII – REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentada por motivos de saúde 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 multiplicada pelo número de dias desde o início do mês até ao dia do óbito inclusive.

Norma XIX – 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 XV, ou outros solicitados com data atualizada até 31 de julho.
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. No caso de não entrega de documentação procede-se de acordo com o ponto 4 da norma XVII.
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, havendo para isso lugar a novo contrato de prestação de serviços.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Mafalda', 'D. J. da Silva', and 'M. da Silva'.]



6. Caso o responsável contratual/representante legal pretenda dividir (trimestral, semestral) o pagamento da comparticipação familiar com outro familiar, deve realizar um pedido à direção técnica para o efeito, sendo a faturação assim processada de acordo com o solicitado.

Norma XX – PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O primeiro pagamento da mensalidade é realizado no ato de admissão, juntamente com os custos administrativos.
O valor referente a custos administrativos, que engloba entre outros o seguro dos clientes, é pago anualmente.
2. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 12 do mês a que se reporta.
3. O horário dos serviços de atendimento ao público encontra-se exposto em local visível e no site institucional, pelo que os pagamentos realizados em numerário, cheque ou multibanco podem ser efetuados na sede da instituição tendo em conta essa informação. No caso de pagamento por transferência bancária é obrigatória a menção do nome completo do cliente. Caso não seja possível, o comprovativo de transferência é enviado para o email da tesouraria com indicação do nome do cliente.
4. A comparticipação familiar é paga pelo cliente e/ou pelo seu responsável contratual/legal.
5. O prazo do disposto no n.º2 pode ser alargado por acordo escrito 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.
6. Em caso de incumprimento do prazo referido no n.º2, a comparticipação familiar será acrescida de 2% por cada dia em falta até ao limite de 35% do valor da comparticipação familiar.
7. 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 cessar a prestação de serviços do cliente na resposta social.
8. 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.
9. Não são considerados nem se integram no valor da comparticipação familiar o pagamento das despesas extras constantes no ponto 4 da norma IV.



10. 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, conforme contratualização.
11. 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%.
12. No caso de clientes que não tenham nenhum responsável contratual ou legal, a instituição pode optar por abrir uma conta corrente, onde deposita na conta bancária da instituição o numerário proveniente de vales postais que chegam via CTT ou de agendamentos de transferência mensal de valor aproximado de mensalidade e serviços extra. Estas contas correntes preveem assim os pagamentos da mensalidade/serviços extra, ou outras situações como funerais, garantindo a regular e efetiva continuidade de prestação de serviços sem prejuízo à instituição.
13. Na saída do cliente da instituição são arroladas todas as despesas e realizado o fecho de contas, devendo o mesmo ser liquidado no prazo máximo de 30 dias.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Mário', 'José', and 'António'.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma XXI – 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 das ementas em local visível nas instalações e no site institucional
3. A alimentação é igual para todos e as refeições principais são constituídas por sopa, prato principal, pão, bebida e sobremesa/fruta.
4. Há lugar a dieta específica sempre que seja comprovada através de relatório clínico e que o mesmo seja acompanhado de indicações sobre que restrições a aplicar e que alimentos servir.
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. As refeições são servidas no refeitório que funciona por turnos. Em casos excecionais são servidas nas salas de estar.



7. 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 adequada.
8. 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. Devem estes ser entregues na Recepção da ERPI para armazenar em local definido;
9. Não é permitido aos clientes conservar qualquer tipo de alimento nos seus quartos, os mesmos deverão ser armazenados nos sítios indicados pela equipa técnica, devidamente identificados com nome e número do cliente.
10. Sempre que se veja comprometido o supra referido, pode a ERPI retirar os alimentos dos quartos dos clientes, e colocá-los no local indicado. Caso os alimentos estejam fora da validade ou não estejam em condições de serem consumidos, a ERPI retirá-los-á para destruição.
11. Não é permitido aos clientes e suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas na ERPI.
12. Não é permitida a utilização de qualquer utensílio fornecido pela ERPI aos clientes em usufruto próprio das visitas sem autorização prévia da instituição (copos, talheres, entre outros).

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Mahn', 'Reizy', and 'Luis'.

Norma XXII – CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM

1. O serviço de higiene pessoal, de conforto e imagem, 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.
3. Os produtos de higiene para além dos fornecidos pela instituição ficam a cargo dos responsáveis. Os respetivos produtos serão solicitados pela instituição ao responsável/representante legal sempre que se encontrem em falta.

Norma XXIII – CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de enfermagem são realizados na ERPI. Para realização desses tratamentos, caso seja necessária a utilização de produtos e/ou materiais específicos, os seus respetivos valores serão processados para pagamento no mês seguinte, conforme preçário em vigor, afixado em local visível.



2. Sempre que haja necessidade, será indicada ao responsável/representante legal a necessidade de recurso a unidades hospitalares, em situações como por exemplo realização de tratamentos específicos.
3. Caso os responsáveis pretendam articular informações com a equipa de saúde (enfermagem e médico), devem solicitar atendimento junto da receção da ERPI ou via telefone/email. Todas as informações relativas aos clientes são articuladas apenas com os responsáveis dos mesmos.
4. As análises podem ser realizadas ao domicílio na estrutura da ERPI. Essa realização tem diferentes custos tendo em conta o tipo de análise e prescrição médica, pelo que os familiares devem anuir sobre a sua realização. As análises e os exames auxiliares de diagnósticos prescritos pelo médico residente são de carácter privado, pelo que se os familiares que pretenderem comparticipação do Sistema Nacional de Saúde (SNS) devem solicitar credencial junto dos serviços do SNS com a maior brevidade e entregar na receção da ERPI ou para o respetivo email.
5. O acompanhamento a consultas, exames auxiliares de diagnóstico e urgências que não cumpram os requisitos de 112 é garantido pelos familiares.
6. Todas as situações de agudização, urgência ou outras, 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, seguirá apenas acompanhado pelo tripulante de ambulância.
7. O responsável/representante legal pelo cliente é a única pessoa a ser contactada no caso de tomadas de decisão e/ou informação até às 23:00. Posteriormente a esse horário, será o contacto realizado em dia subsequente a partir das 08:30, tendo em conta o funcionamento do serviço, salvo exceções devidamente justificadas pelo responsável contratual/legal de forma escrita.

[Handwritten signatures in blue ink]

Norma XXIV – ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A Instituição assegura a administração da medicação prescrita, não sendo permitido ao cliente ter medicamentos em sua posse, garantindo que não ocorra automedicação pelo próprio ou por outros clientes.
2. O método de gestão da medicação é assegurado por farmácia externa, através de blister semanal individual e intransmissível, com detalhe informativo sobre identificação do cliente, respetiva forma de administração, princípios ativos e descrição do formato/cor. O mesmo é entregue semanalmente.



3. A ERPI não administra medicação sem prescrição médica.
4. Caso os clientes consultem médicos particulares ou do sistema nacional da saúde, em consulta programada ou em episódio de urgência a qualquer hora do dia, os responsáveis têm que trazer prescrição médica e guia terapêutica, relatório/informação clínica para que a referida medicação seja solicitada à farmácia e devidamente emblistada pela farmácia, com a maior brevidade possível com vista à sua administração ao cliente. É dado conhecimento ao médico residente que anui a sua administração.
5. A introdução, alteração ou cessação de medicação só ocorre mediante indicação médica. Caso seja realizada por médicos externos, é dado consentimento informado ao médico residente para parecer. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, a equipa clínica da ERPI poderá entrar em contacto com o médico prescritor.
6. A aquisição de medicação é realizada na íntegra pela ERPI, inclusive toda e qualquer medicação prescrita no seguimento de episódio de urgência através de receituário prescrito pelo médico. Em caso de medicação de especialidade, o responsável/representante legal deverá fazer chegar a receita 15 dias consecutivos anteriores ao término do stock. Assim se pretende que não haja quebras no fornecimento e se procura garantir que os clientes conseguem fazer aquisições participadas.
7. No momento da integração o responsável/representante legal deve informar por escrito quais as especificidades de aquisição de medicação pretendidas (marcas concretas de medicamentos ou aplicação de genéricos). Salvaguarda-se que na aquisição de medicação para doença cardíaca e antibióticos não será aplicado genérico e ainda que caso não haja em stock do medicamento indicado em laboratório, este será substituído por outro para que se garanta a sua toma continua.

Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Mahn' and 'Hering'.

Norma XXV – 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 preço em vigor, afixado em local visível.
2. Conforme DESPACHO n.º 214/2024/SEGS datado de 3.10.2024 que veio alterar a forma de atribuição do apoio em vigor sobre reembolso de produtos de incontinência, "As pessoas abrangidas eram "utentes incontinentes que apresentem Atestado Médico Multiusos (AMIM) que ateste uma incapacidade igual ou superior a 60% e que reúnam, cumulativamente, os requisitos de isenção do pagamento de taxa moderadora por motivo de insuficiência económica.", compete assim às ULS's (unidades Locais de Saúde) o



desenvolvimento de procedimentos para conhecer o número de produtos de apoio atribuídos ao cliente, e também é a elas que cabe a entrega aos clientes o mais perto possível da residência (ponto 4 do respetivo Despacho).

A entrega dos respetivos produtos deve antecipar-se pelo menos em 7 dias de utilização, garantindo stock permanente. Não se responsabiliza a instituição por contactos adicionais caso não haja produtos de incontinência em número suficiente para satisfazer as necessidades do cliente. Estes produtos são acondicionados no quarto dos clientes, devidamente identificados.

2.1. Independentemente destes produtos de incontinência (fraldas, cueca fralda e/ou pensos) e outros materiais tais como resguardos que são abrangidos por esta medida, serem fornecidos como previsto no ponto acima, pode esta instituição, providenciar a utilização de produtos adicionais caso se verifique que os trazidos pelo responsável/representante legal se revelam insuficientes em determinadas situações. Esses produtos adicionais utilizados são pagos pelo responsável/representante legal conforme preçário em vigor, afixado em local visível, e seguindo as normas do presente regulamento.

2.2. Para o efeito de garantia de benefício desta medida na instituição, há a necessidade de entrega de documento comprobatório de elegibilidade para beneficiar do respetivo serviço externo.

3. As ajudas técnicas (tais como andarilhos, cadeiras de rodas, colchão anti escaras, calcanheiras, entre outros) são asseguradas pelos clientes e responsáveis, devendo cumprir as necessidades individuais de cada cliente de acordo com parecer técnico.

Norma XXVI – 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 itens, 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.
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, nomeadamente próteses dentárias e/ou auditivas, óculos, ouro, prata ou outro material precioso, dinheiro, telemóveis.
7. Qualquer pertence que não cumpra o acima descrito será tratado de forma comum pela instituição desde que para além de etiquetado conforme as normas, o responsável/representante legal declare por escrito que se responsabiliza pela sua rápida deterioração. Caso não haja esta responsabilização, a instituição não poderá tratá-lo.
8. Anualmente, o responsável ou representante legal entrega na instituição alguns produtos de desgaste de utilização comum que são indicados pela equipa técnica de acordo com a dependência verificada através de avaliação com recurso às Escala de Barthel que indica a autonomia funcional do cliente e por isso permite aferir o seu grau de dependência.
9. Estes produtos obedecem a características específicas e são distintos tendo em conta a autonomia funcional dos clientes:
 - a. Grau independente, ligeiro e moderado: 1 Almofada 45x60, 50%algodão-50%poliéster, 150TC, 500g de cor branca; 2 Resguardos de almofada impermeável, 100% algodão, 46x62 de cor branco; 2 Fronhas de almofada 50x70, 50%algodão-50%poliéster de cor branca; 7 Toalhas de rosto, 50x100, 500g de cor branca; 1 Toalha de banho, 70x140, 500g de cor branca; 4 Lençóis 170x290, 50%algodão-50%poliéster, 180 fios TC, percale de cor branco; 2 Protetores/Resguardos de Cama com Abas Reutilizável e Lavável, 80x90cm 5 Capas; 2 Resguardos de cama 90x190 de cor branca e 2 Babetes impermeáveis em poliuretano adulto de cor azul.
 - b. Graus de dependência grave e muito grave: 5 Almofadas 45x60, 50%algodão-50%poliéster, 150TC, 500g de cor branca; 5 Resguardos de almofada impermeável, 100% algodão, 46x62 de cor branco; 10 Fronhas de almofada 50x70, 50%algodão-50%poliéster de cor branca; 7 Toalhas de rosto, 50x100, 500g de cor branca; 1 Toalha de banho, 70x140, 500g de cor branca; 4 Lençóis 170x290, 50%algodão-50%poliéster, 180 fios TC, percale de cor branco; 2 Protetores/Resguardos de Cama com Abas Reutilizável e Lavável, 80x90cm 5 Capas; 2 Resguardos de cama 90x190 de cor branca e 2 Babetes impermeáveis em poliuretano adulto de cor azul.

[Handwritten signatures in blue ink]



9.1. A necessidade dos produtos acima descritos são ajustadas sempre que a autonomia funcional do cliente altere o grau de dependência. Nestas situações, o responsável/representante legal será devidamente informado sobre a necessidade de aquisição da quantidade referente aos respetivos produtos.

9.2. A aquisição de todo e qualquer material acima descrito pode ser solicitado para entrega na instituição sempre que a equipa técnica verifique o seu desgaste ou que comprometa o seu bom uso para o bem-estar do cliente.

9.3. Para além dos produtos mencionados anteriormente, podem ser identificados pela equipa de saúde da ERPI, para situações específicas, a necessidade de aquisição de um outro material que se considere imprescindível para o conforto do cliente.

Norma XXVII – CONVIVÊNCIA E SEGURANÇA

1. Não é permitido aos clientes e responsáveis ou outros visitantes, mexer nos pertences da ERPI, nomeadamente armários e medicação.
2. É proibido aos clientes e suas visitas introduzirem na ERPI objetos cortantes (corta-unhas, tesouras, facas, navalhas, canivetes, agulhas, lâmparinas, fósforos, velas, isqueiros, entre outros), qualquer mecanismo, arma ou instrumento que possa ser utilizado como tal, produto que possa colocar em risco a integridade física de qualquer cliente e/ou funcionário, aparelhos eletrónicos com fios, fármacos sujeitos ou não sujeitos a receita médica (medicamentos, pomadas, betadine, álcool, entre outros), qualquer outro pertence que possa pôr em contradição regras e/ou rotinas definidos no presente regulamento.
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 (apenas a pilhas), televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros. Nos quartos o horário de utilização dos respetivos aparelhos é das 09:00 às 18:00. Nas salas comuns o horário é alargado até às 22:00.
5. Não é permitida a utilização de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam perigiar a segurança das pessoas e das instalações.
6. Não é permitido fumar dentro da ERPI.
7. A entrada de animais domésticos no interior do ERPI é avaliada e autorizada pela direção técnica.

[Handwritten signatures in blue ink]



8. A individualidade e a livre escolha de cada um deve ser respeitada pelos restantes clientes, evitando conflitos gerados através de juízos de valor.
9. 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 e/ou prescrição médica, 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.
10. Todos os colaboradores em contacto direto com os clientes devem têm conhecimento dos protocolos diversos existentes, onde constam procedimentos a seguir, em caso de acidente ou doença súbita bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mal estar, engasgamento).
11. 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 in blue ink, including names like 'Mahn', 'Luis', and others.

Norma XXVIII – OUTRAS ATIVIDADES CULTURAIS, AMBIENTAIS, SOCIAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, ESTIMULAÇÃO SENSORIAL E COGNITIVA

As atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos clientes 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 cliente.

1. As atividades poderão ser cessadas, se não houver participação dos clientes ou condições para a sua realização, ou com indicação da direção técnica;
2. Durante o desenvolvimento das atividades, os clientes serão acompanhados por funcionários.
3. Caso haja lugar a algum pagamento adicional referente a algum passeio ou outro, tal situação é previamente informada aos clientes e/ou responsáveis.
4. Todas as saídas previstas no plano de atividades não necessitam de aviso prévio aos responsáveis.



5. 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.
6. 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.
7. A instituição pode colocar à disposição do cliente quaisquer instrumentos ou utensílios com vista à melhor dinamização das atividades e serviços previstos no presente regulamento, acordando para isso pagamento adicional com os responsáveis legais/contratuais.

[Handwritten signatures in blue ink]

Norma XXIX – 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 clientes 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 contribuir para a melhoria da 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 XXX – 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 8:30 horas do dia subsequente, ou em qualquer horário sempre que solicitado pelas entidades competentes.
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 que 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 o 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/representante legal, 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/representante legal, 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. 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.
10. Em caso do cliente 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.

[Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Zah', 'Ribeira', and others.]

Norma XXXI – 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/representante legal;
 - 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/representante legal 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.
5. No caso do responsável/representante legal contratual se encontrar a residir fora do país, e pretenda realizar uma entrega numerária ao cliente, seja para usufruir da máquina de vending ou por outro motivo que considere imprescindível, tem de realizar uma transferência bancária junto ao pagamento da mensalidade, com indicação comprovativa do valor a entregar ao cliente. O valor é posteriormente entregue ao cliente na sua totalidade e assinado pelo próprio cliente um documento em como recebeu a quantia enviada pelo responsável/representante legal.

CAPÍTULO V – RECURSOS

Norma XXXII – 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 XXXIII – 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.
2. A Direção Técnica é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção da ASCT.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Norma XXXIV – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
 - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas ou espirituais, sociais e políticas;
 - c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f. Ter acesso à ementa semanal;
 - g. A inviolabilidade da correspondência;
 - h. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
 - i. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - j. Receber visitas de acordo com o regulamento da ERPI;



- k. Participar na avaliação diagnóstica, elaboração e celebração do PIC, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências, sempre que o cliente se encontre apto;
- l. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade.

2. São deveres dos clientes:

- a. Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b. Tratar com respeito e dignidade, correção e compreensão os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição e os demais residentes;
- c. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros clientes;
- d. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e. Participar na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- f. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contratualizado,
- g. Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno da ERPI bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h. Não transmitir para o exterior, informações de que tenha tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações, nomeadamente no que concerne a outros clientes;
- i. Avisar sobre a alteração de qualquer situação que interfira na prestação de serviços;
- j. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos.

Norma XXXV – Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência

1. São direitos dos responsáveis:

- a. Ser informados de tudo o que diga respeito ao acolhimento;
- b. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao seu familiar na ERPI;
- c. Ver respeitado o sigilo de todas as informações que prestem;
- d. Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao seu familiar;



- e. Participar ativamente nas iniciativas e no projeto global da ERPI;
- f. Participar na avaliação diagnóstica, elaboração e celebração do PIC, caso este o deseje;
- g. Visitar os seus familiares dentro das regras definidas, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- h. Fazer a refeição com o cliente desde que o solicite atempadamente à direção técnica;
- i. Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação cliente-cliente, cliente-funcionário ou cliente-direção.

1.1. O internamento da pessoa idosa não liberta os familiares dos seus deveres e responsabilidades que lhes competem.

2. São deveres dos responsáveis:

- a. Manter 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;
- b. Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas;
- c. Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
- d. Dar apoio e acompanhamento nos serviços de saúde públicos ou privados, consultas, análises tratamentos e exames no exterior;
- e. Efetuar o pagamento da comparticipação da família e responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento da comparticipação familiar do cliente.
- f. Proceder ao acompanhamento sistemático do cliente, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da ERPI, colaborando com a respetiva equipa, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias;
- g. Tratar com respeito e dignidade, correção e compreensão os funcionários da ERPI, os dirigentes da Instituição e os outros clientes e seus familiares, respeitando normas, regras, disciplina, procedimentos estabelecidos pela Instituição;
- h. Não exigir dos serviços mais do que aquilo que está definido e contratualizado, cumprindo com o regulamento interno;
- i. Não transmitir para o exterior, informações de que tenha tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações, nomeadamente no que concerne a outros clientes;
- j. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros clientes;
- k. Avisar sobre a alteração de qualquer situação que interfira na prestação de serviços;



- I. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos.

Norma XXXVI – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou responsável/representante legal no ato da admissão e revisões da comparticipação familiar;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço,
- e. Fazer cessar a prestação do serviço; sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular; quando ponham em causa o bem-estar, a saúde ou o bom relacionamento com os outros clientes, ou prejudiquem a boa 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:

- a. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. A 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;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g. Manter os processos dos clientes atualizados;



- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i. Não transmitir para o exterior, informações de que tenham tomado conhecimento nas instalações, nomeadamente no que concerne a clientes;
- j. Avisar sobre a alteração de qualquer situação que interfira na prestação de serviços.

Norma XXXVII – PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE NEGLIGÊNCIA/ABUSO/MAUS-TRATOS

1. São expressamente proibidos quaisquer atos de espécie de maus tratos físicos ou verbais por parte dos clientes, funcionários e/ou significativos a outros clientes, funcionários e/ou significativos.
2. Como previsto no “Manual de Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação com Utentes” desta instituição, são tidas em conta medidas preventivas e corretivas, avaliação de possíveis situações e respetivos procedimentos legais.
3. Todos os funcionários, clientes e significativos têm o dever de se respeitar mutuamente, bem como de identificar junto da direção técnica qualquer situação de alarme.
4. O respetivo Manual encontra-se disponível para consulta na instituição e site institucional.

Norma XXXVIII – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o cliente e seu responsável/representante legal, devidamente rubricado e assinado por ambas as partes, do qual faz parte o presente regulamento interno também rubricado pelas partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou responsável/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e rubricada e assinada pelas partes.
4. A ERPI garante que o cliente e/ou o seu responsável/representante legal toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do cliente.



Norma XXXIX – INTERRUPTÃO 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.
2. O aviso prévio não é aplicado sempre que ocorra transição do cliente entre respostas sociais desta Instituição, nomeadamente entre Serviço de Apoio Domiciliário e ERPI ou vice-versa.
3. É de referir que na situação mencionada no ponto anterior, são considerados para acerto de contas os respetivos dias de frequência em cada uma das respostas.

Norma XL – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. O contrato de alojamento cessa 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 5) da norma XX 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, responsável/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, responsável/representante legal ou outros familiares pelos funcionários e clientes da ERPI através de palavras ou atos impróprios;
 - g. Com existência de comportamentos por parte do cliente, responsável/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 verifiquem 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. Resolução 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/representante legal, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada.

Norma XLI – 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. As reclamações também podem ser efetuadas no seguinte endereço:
<https://www.livroreclamacoes.pt>.



Norma XLII – REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de registo de ocorrências em formato informático, 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.

Norma XLIII – PROTEÇÃO DE DADOS

A instituição promoverá todas as diligências necessárias para que seja cumprido relativamente aos clientes, às respetivas famílias, ao pessoal e a todos aqueles que com a mesma se relacionem, o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, é assim o disposto na Lei 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução na ordem jurídica nacional do mencionado regulamento europeu.

Norma XLIV – CANAL DE DENÚNCIA

Dando cumprimento ao disposto no nº 1 do artigo oitavo da Lei 93/2021 de 21 de dezembro, esta instituição tem em funcionamento o seu canal de denúncia interna.

A denúncia pode ser realizada através dos meios disponíveis, via postal, através do endereço de email, canaldenuncia.asctor@gmail.com ou da linha telefónica com o número 289 422 330 (chamada para a rede fixa nacional).

Desde já se informa que as chamadas a efetuar para esta linha são gravadas pelo que, caso não autorize a gravação, deverá utilizar os meios alternativos anteriormente referidos.

Informa-se ainda que o presente canal de denúncia interno, tem por objetivo proceder à receção, seguimento e tratamento das denúncias feitas por quaisquer pessoas singulares, que queiram utilizar este canal de denúncia interna, e as quais pretendam denunciar violações do direito da União relativamente a quaisquer infrações abrangidas pelo artigo segundo da Lei 93/2021.

[Handwritten signatures in blue ink]



CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XLV – 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 e/ ou ao seu responsável contratual/ legal, via email ou correio registado com aviso de receção, 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 e ao responsável contratual/legal, aquando da sua alteração e organizado em processo individual do cliente.

Norma XLVI – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

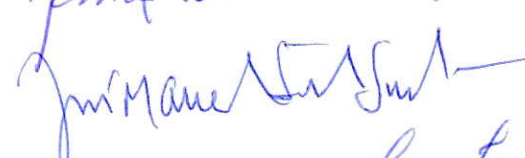
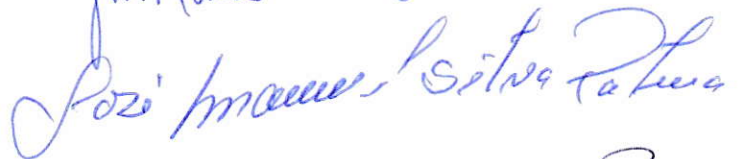
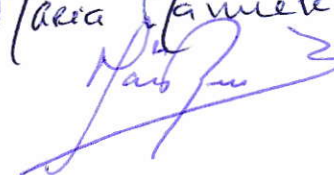
1. A ASCT privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da ERPI, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas, escolas e ainda com os serviços 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 XLVII – ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 01/11/2025, 30 dias após o seu envio ao Instituto de Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Faro, e afixação em local visível.

A Direção


Maria José de Sá

José Manuel Silva

Maria Amélia Cabrita




ANEXO A

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

Situação social desfavorecida – 35%	Tipo de apoio	Descrição
	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%



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%

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Marta', 'D. Silva', 'D. Silva', 'D. Silva', 'D. Silva', and 'D. Silva'.

Idosos com proximidade de residência - 14%	Naturais/residentes na Tôr – 14%
	Naturais /residentes nas freguesias de Loulé limítrofes à união de freguesias (Salir, Querença, Benafim, 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, including names like 'Falm', 'De', 'Alcely', 'Pr', 'Luis', and 'H'.

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.