

Regulamento Interno da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário



**Associação Humanitária
“Os Amigos de Colmeias”**



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

Conteúdo

DA NATUREZA/FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
ARTIGO N.º 1 - ENQUADRAMENTO.....	5
ARTIGO N.º 2 - DEFINIÇÃO E ÂMBITO	5
ARTIGO N.º 3 - OBJECTIVOS	5
CAPÍTULO II.....	6
DA ADMISSÃO DOS UTENTES.....	6
ARTIGO N.º 4 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
ARTIGO N.º 5 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	6
ARTIGO N.º 6 - INSCRIÇÃO	6
ARTIGO N.º 7 - GESTÃO DA LISTA DE ESPERA.....	7
ARTIGO N.º 8 - CRITÉRIOS DE NÃO ADMISSÃO	7
ARTIGO N.º 9 - DECISÃO DE ADMISSÃO.....	7
ARTIGO N.º 10 - PROCESSO INDIVIDUAL	8
CAPÍTULO III.....	9
DOS SERVIÇOS PRESTADOS E FUNCIONAMENTO	9
ARTIGO N.º 11 - DIRECTOR DE SERVIÇOS.....	9
ARTIGO N.º 12 - FUNCIONAMENTO	9
ARTIGO N.º 13 - INSTALAÇÕES	9
ARTIGO N.º 14 - SERVIÇOS PRESTADOS	10
ARTIGO N.º 15 - REGIME ALIMENTAR E EMENTAS.....	10
ARTIGO N.º 16 - CUIDADOS DE HIGIENE, DE IMAGEM E CONFORTO PESSOAL.....	11
ARTIGO N.º 17 - APOIO PSICOSSOCIAL	11
ARTIGO N.º 18 - ROUPAS PESSOAIS	11
ARTIGO N.º 19 - CONVÍVIO E ANIMAÇÃO	11
ARTIGO N.º 20 - COMPORTAMENTO DOS UTENTES E/OU REPRESENTANTES	12
ARTIGO N.º 21 - GARANTIA DOS UTENTES	13
CAPÍTULO IV	13
DAS CONTRAPARTIDAS FINANCEIRAS.....	13
ARTIGO N.º 22 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	13
ARTIGO N.º 23 - PROPORCIONALIDADE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL.....	13
ARTIGO N.º 24 - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL.....	13
ARTIGO N.º 25 - PAGAMENTO.....	15
ARTIGO N.º 26 - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL MÁXIMA	15
ARTIGO N.º 27 - CÁLCULO DO RENDIMENTO “PER CAPITA”	15
ARTIGO N.º 28 - CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR	15
ARTIGO N.º 29 - RENDIMENTO MENSAL ILÍQUIDO.....	16
ARTIGO N.º 30 - DESPESAS MENSAIS FIXAS	16
ARTIGO N.º 31 - PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS	16
ARTIGO N.º 32 - PASSEIOS E DESLOCAÇÕES	17



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

ARTIGO N.º 33 -	SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL.....	17
ARTIGO N.º 34 -	PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	
MENSAL	17	
CAPÍTULO V		18
CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM S.A.D. E DISCIPLINA		18
ARTIGO N.º 35 -	CONTRATO.....	18
ARTIGO N.º 36 -	CESSAÇÃO DO CONTRATO.....	18
ARTIGO N.º 37 -	CADUCIDADE.....	18
ARTIGO N.º 38 -	MÚTUO ACORDO	18
ARTIGO N.º 39 -	JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO POR PARTE DA ASSOCIAÇÃO ..	18
ARTIGO N.º 40 -	RESOLUÇÃO POR PARTE DO UTENTE	19
ARTIGO N.º 41 -	SUSPENSÃO DE CONTRATO POR PARTE DO UTENTE.....	19
CAPÍTULO VI		19
FUNÇÕES		19
ARTIGO N.º 42 -	ESTRUTURA DO S.A.D.	19
ARTIGO N.º 43 -	FUNÇÕES DO(A) DIRECTOR(A) DE SERVIÇOS	20
ARTIGO N.º 44 -	FUNÇÕES DO(A) DIRECTOR(A) TÉCNICO(A) E/OU ASSISTENTE SOCIAL	21
ARTIGO N.º 45 -	FUNÇÕES DO(A) NUTRICIONISTA.....	22
ARTIGO N.º 46 -	FUNÇÕES DO(A) ANIMADOR(A) SOCIOCULTURAL.....	22
ARTIGO N.º 47 -	FUNÇÕES DO(A) COZINHEIRO(A) E AJUDANTE DE COZINHEIRO(A)	23
ARTIGO N.º 48 -	FUNÇÕES DO(A) AJUDANTE DE ACÇÃO DIRECTA	24
ARTIGO N.º 49 -	FUNÇÕES DO(A) AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	24
ARTIGO N.º 50 -	FUNÇÕES DO(A) LAVADEIRO(A) E/OU ROUPEIRO(A)	25
ARTIGO N.º 51 -	FUNÇÕES DO(A) MOTORISTA	26
ARTIGO N.º 52 -	VOLUNTARIADO	26
CAPÍTULO VII		26
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES		26
ARTIGO N.º 53 -	DIREITOS DOS UTENTES	26
ARTIGO N.º 54 -	DEVERES DOS UTENTES	27
CAPÍTULO VIII		27
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....		27
ARTIGO N.º 55 -	DIREITOS DOS COLABORADORES	27
ARTIGO N.º 56 -	DEVERES DOS COLABORADORES	27
CAPÍTULO IX		27
DIREITOS E DEVERES DA ASSOCIAÇÃO		27
ARTIGO N.º 57 -	DIREITOS DA ASSOCIAÇÃO	27
ARTIGO N.º 58 -	DEVERES DA ASSOCIAÇÃO	28
CAPÍTULO X		28
DISPOSIÇÕES GERAIS		28
ARTIGO N.º 59 -	DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	28



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

ARTIGO N.º 60 -	GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE CASOS DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS.....	28
ARTIGO N.º 61 -	SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	29
ARTIGO N.º 62 -	CASOS OMISSOS E EXECUÇÃO DE NORMAS	29
ARTIGO N.º 63 -	VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO.....	29
ARTIGO N.º 64 -	FORO COMPETENTE.....	29
CAPÍTULO XI		29
TABELA DE CONTROLO DE REVISÕES		29
ARTIGO N.º 65 -	TABELA DE CONTROLO DE REVISÕES	29
ARTIGO N.º 66 -	APROVAÇÃO	29



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

CAPÍTULO I

Da Natureza/Fins e Âmbito de Aplicação

Artigo n.º 1 - Enquadramento

O presente regulamento aplica-se à resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por S.A.D., da Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias", adiante abreviadamente designada por Associação, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados no 2º Cartório Notarial de Leiria, fls. 72v a fls. 73v, do Livro n.º 237-D e publicado em Diário da República, III Série, n.º 212 de 13.09.2000, pág. 19508;

Com o presente regulamento, pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta social, de acordo com os seguintes diplomas:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março republicado pelo Decreto-Lei 33/2014, de 4 de Março;
- b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- c) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- d) Circular n.º 4, da DGAS, de 16/12/2014;
- e) Circular n.º 5, da DGAS, de 23/12/2014
- f) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho;
- g) Protocolo de cooperação em vigor;
- h) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS;

Artigo n.º 2 - Definição e âmbito

1. O S.A.D. é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas ou não, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária. Esta resposta não pretende substituir os laços familiares, de vizinhança e de interajuda, mas, pelo contrário, fomentá-los, privilegiando assim a vida em família e em comunidade, como sendo a forma mais natural e a que melhor satisfaz as necessidades dos indivíduos em geral e da população idosa em particular. Pretende-se assim, ser uma acção complementar da família;
2. Em situação de incapacidade na expressão da livre vontade em receber apoio, o pedido deverá de ser formulado, por familiar ou terceiro que assuma a responsabilidade pelo Utente, o qual será designado por seu Representante;

Artigo n.º 3 - Objectivos

Os objectivos do S.A.D. são os seguintes:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas do Utente, proporcionando-lhe os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio envolvente;
- b) Garantir ao Utente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
- c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão do Utente;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

- d) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, e simultaneamente promover um envelhecimento “bem-sucedido”;
- e) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projecto de vida;
- f) Manter e promover a abertura e a ligação com a sua rede social de apoio, quer ao nível familiar quer ao nível da comunidade, minimizando o efeito da institucionalização;
- g) Criar condições que lhe permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação intrafamiliar e intergeracional;

CAPÍTULO II

Da Admissão dos Utentes

Artigo n.º 4 - Condições de Admissão

1. O S.A.D. é um serviço dirigido a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos de idade, que careçam deste tipo específico de resposta social;
2. Excepcionalmente este serviço pode dirigir-se a pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde que a saúde física e mental do Utente o justifiquem;
3. Para se efectuar a admissão, será necessário haver manifestação de vontade em ser admitido pelo Utente e/ou Representante;
4. Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos Colaboradores da Associação;

Artigo n.º 5 - Critérios de Admissão

1. Os critérios de admissão ao S.A.D. são os seguintes, pela ordem que a seguir se enumera:
 - 1º. Naturais e/ou residentes da Freguesia de Colmeias. Os sócios e/ou Utentes fora da Freguesia de Colmeias, são equiparados aos naturais e/ou residentes da Freguesia de Colmeias.
 - 2º. Pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica;
 - 3º. Existência de relações de conflito entre família-idoso;
 - 4º. Antiguidade de sócio;
 - 5º. Ter o cônjuge a beneficiar de qualquer uma das respostas sociais que a Associação preste;
 - 6º. A frequência de outra resposta social na Associação;
 - 7º. Inexistência de familiares, conjugada com certo grau de invalidez ou deficiência;
 - 8º. Condições de saúde agravadas, atestado pelo médico assistente;
 - 9º. Condições habitacionais degradadas;
 - 10º. Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico;
 - 11º. Ordem de inscrição;
2. A Direcção, sob proposta da equipa técnica, ou por sua iniciativa, poderá chamar a si a decisão sobre qualquer admissão;

Artigo n.º 6 - Inscrição

1. A anteceder à admissão serão aceites inscrições, a formalizar pelo interessado e/ou Representante, em impresso próprio, nos serviços administrativos da Associação, durante o horário normal de funcionamento, que se encontra afixado em local próprio;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

2. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão de sentença judicial que regule a representação do candidato a Utente;
3. O pedido é registado em dossier próprio;
4. É efectuada uma visita domiciliária inicial pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social para elaborar o parecer técnico;
5. Havendo vaga, a admissão poderá ocorrer de imediato. Não havendo vaga o candidato a Utente fica inscrito na lista de espera registado em dossier próprio;

Artigo n.º 7 - Gestão da lista de espera

1. A lista de espera é constituída pelos candidatos à resposta social que não tinham vaga aquando da sua inscrição, mas que pretendem usufruir da resposta social logo que possível;
2. É entregue ao candidato a Utente e/ou Representante, uma declaração de inscrição em lista de espera para a resposta social, onde conste o nome do candidato a Utente, morada, data de inscrição, critérios de gestão da lista de espera e número de ordem à data da inscrição;
3. A inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento;
4. Aquando da chamada do candidato a Utente a ocupar a vaga, este terá um período de 48 horas para a tomada de decisão;
5. Querendo o candidato a Utente ocupar a vaga, mas não o pretender fazer após as 48 horas, a vaga poderá ser reservada sendo emitido o respectivo recibo da comparticipação familiar mensal de acordo com as regras do presente regulamento;
6. Caso não haja resposta, pressupõe-se que não há interesse em ocupar a vaga, pelo que será chamado o candidato a Utente seguinte e assim sucessivamente, retirando a sua inscrição da lista de espera;
7. Não querendo o candidato a Utente ocupar a vaga, será celebrado um documento onde conste que o mesmo não pretende no momento usufruir da vaga, e que para reactivar a sua inscrição, deverá fazê-lo por escrito, ficando a mesma na lista de espera;

Artigo n.º 8 - Critérios de Não Admissão

Constitui critério de não admissão a Utente do S.A.D., o seguinte caso:

- a) Pessoas que necessitem de cuidados que não os prestados por esta resposta social;

Artigo n.º 9 - Decisão de Admissão

1. A decisão da prestação do serviço é da competência do(a) Director(a) de Serviços da Associação que, para o efeito, terá em consideração a avaliação e parecer previamente realizado pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
2. A admissão tem sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, no qual decorre o programa de acolhimento do Utente, findo o qual é efectuada uma avaliação pela equipa técnica, pelo Utente e/ou Representante, passando a admissão a reger-se pelos prazos estabelecidos no contrato de prestação de serviços;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

3. Da decisão de não admissão ou de admissão que se considere contrária aos critérios regulamentares, cabe reclamação para a Direcção da Associação que a apreciará e decidirá no prazo de oito dias;

Artigo n.º 10 - Processo Individual

1. O processo individual do Utente deve conter os seguintes documentos:
- a) Registo do atendimento com informações prestadas sobre a resposta social;
 - b) Ficha de inscrição;
 - c) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Utente bem como do seu Representante, em caso aplicável;
 - d) Cópia do Cartão de Contribuinte do Utente bem como do seu Representante, em caso aplicável;
 - e) Cópia do Cartão de Beneficiário do Utente – NISS: Número de Identificação de Segurança Social;
 - f) Cópia do Cartão dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Utente beneficie;
 - g) Boletim de vacinas actualizado;
 - h) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação e posologia, alergias e outras);
 - i) Cópia do contrato de prestação de serviços e respectivas adendas;
 - j) Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimento e despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
 - k) Declaração da Junta de Freguesia da área de residência, em como não solicitou nos últimos três anos, a emissão e/ou certificação de “atestado de existência para pagamento de reforma” (isto é: prova de vida) para sistemas de segurança social estrangeiros;
 - l) Pessoa(s) a contactar em caso de emergência;
 - m) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - n) Programa de acolhimento e respectiva avaliação;
 - o) Plano individual e respectivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - p) Registo de prestação de serviços, participação em actividades, registo de ocorrências e diligências ou reclamações;
 - q) Declaração de cedência de chave(s) do domicílio do Utente e regras de utilização (quando aplicável);
 - r) Declaração de autorização/consentimento de imagens e/ou declaração de não autorização/consentimento de imagens;
 - s) Declaração de entrega de objectos para guarda no cofre (quando aplicável);
 - t) Declaração de participação/autorização para passeios e deslocações e/ou declaração de não participação/autorização para passeios e deslocações (quando aplicável);
 - u) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos (quando aplicável);
 - v) Registo da suspensão, com a data e o motivo da suspensão, anexando os documentos comprovativo (quando aplicável);
2. O S.A.D. deve manter actualizado o processo individual a que alude no número anterior deste artigo, sendo o mesmo arquivado em local próprio que garanta a sua confidencialidade;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

CAPÍTULO III

Dos Serviços Prestados e Funcionamento

Artigo n.º 11 - Director de Serviços

1. O S.A.D. é dirigido por um(a) Director(a) de Serviços que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento;
2. A Direcção Técnica do S.A.D. compete a um técnico nos termos do Artigo 8º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
3. O(a) Director(a) de Serviços deve ser substituído(a), nas suas ausências pelo(a) Director(a) Técnico(a);

Artigo n.º 12 - Funcionamento

1. O S.A.D. funciona durante todo o ano, na modalidade "dias úteis", das 7:30 às 19:30 horas;
2. A excepção ao ponto anterior será a existência de surto ou de doença infecto-contagiosa, cujo encerramento seja recomendado pelos serviços oficiais de saúde;
3. O S.A.D. pode, em casos excepcionais, e devidamente diagnosticados pela equipa técnica, prolongar-se até às 21 horas, bem como funcionar aos fins-de-semana e feriados;
4. O horário de trabalho dos Colaboradores em funções é o seguinte:
 - a) O escalonamento dos horários das ajudantes de acção directa, auxiliares de serviços gerais e do pessoal da cozinha é efectuado mensalmente e encontra-se afixado;
 - b) O horário da restante equipa (técnica e não técnica), embora não sofra alterações significativas encontra-se igualmente afixado;

Artigo n.º 13 - Instalações

1. As instalações existentes são as seguintes:
 - a) Secretaria;
 - b) Sala da direcção;
 - c) Gabinete de saúde;
 - d) Oratório;
 - e) Sala de leitura;
 - f) Sala de convívio e/ou actividades;
 - g) Sala de repouso;
 - h) 16 quartos, dos quais 1 triplo, 11 duplos e 4 individuais;
 - i) 2 salas de banho assistido;
 - j) Casa de banho para homens, senhoras e pessoas com mobilidade reduzida;
 - k) Sala de refeições;
 - l) Gabinete de fisioterapia;
 - m) 1 quarto de descanso de centro de dia;
 - n) Cozinha e dispensas;
 - o) Arrumos;
 - p) Farmácia;
 - q) Lavandaria;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

- r) Vestiários;
 - s) Cave;
2. As instalações afectas ao S.A.D., com possibilidade de utilização pelos seus Utentes, são as mencionadas nas alíneas a) a g), j) e k) do número anterior;
 3. A frequência das restantes divisões, só com autorização de algum elemento da equipa técnica;

Artigo n.º 14 - Serviços Prestados

1. O S.A.D. presta um conjunto de serviços que permitem ao Utente permanecer no seu ambiente familiar e social, adaptando-se assim às condições de cada situação, de acordo com o Plano Individual;
2. Os serviços desenvolvidos no S.A.D. são os seguintes:
 - a) Cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal;
 - b) Distribuição e acompanhamento de refeições no domicílio;
 - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados ou outras que se venham a revelar necessárias;
 - d) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente ou relacionada com a natureza dos serviços prestados;
 - e) Animação sociocultural, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços;
3. O S.A.D. poderá ainda disponibilizar outro tipo de serviços, tais como:
 - a) Transporte e acompanhamento do Utente ao centro de saúde e hospital, bem como a consultas e realização de exames complementares de diagnóstico, e outros acompanhamentos para assuntos pessoais, havendo disponibilidade de pessoal e desde que o pedido seja devidamente justificado;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - d) Assistência religiosa, sempre que o Utente e/ou Representante o solicite;
 - e) Férias organizadas;
4. Os serviços de tratamento de roupas e de higiene habitacional, só serão efectuados, quando associados ao serviço de distribuição de refeições no domicílio ou ao serviço de cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal;

Artigo n.º 15 - Regime alimentar e ementas

1. A Associação estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos Utentes que serve;
2. As refeições (almoço e jantar quando aplicável) são confeccionadas na Associação e posteriormente entregues no domicílio do Utente no período compreendido entre as 11:30 e as 13:30 horas, de acordo com a ementa pré-estabelecida, respeitando as boas práticas de higiene e segurança alimentar e pelo sistema de HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points – Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos*);
3. As ementas são da responsabilidade da Nutricionista e da Cozinheira, depois de recolherem o parecer favorável do(a) Director(a) de Serviços, serão afixadas semanalmente em local visível;
4. As ementas poderão ser alteradas por motivos de força maior;
5. Na elaboração das ementas são tomadas em consideração as patologias e as indicações clínicas, bem como estabelecidas dietas conforme as necessidades individuais de cada Utente;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

6. A ementa semanal será facultada aos Utentes que a solicitarem;

Artigo n.º 16 - Cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal

1. O S.A.D., através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal aos seus Utentes;
2. Os cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal estão descritos no plano individual de cuidados do Utente;
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos Utentes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal, de forma a promover a independência, autonomia individuais e a afirmação pessoal;

Artigo n.º 17 - Apoio Psicossocial

1. O Utente tem direito a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado por um psicólogo ou por um técnico superior de serviço social;
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma directa, ou seja, através do pedido pelo próprio Utente, ou indirecta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções no S.A.D.;
4. No plano individual do Utente ficará registado este apoio;

Artigo n.º 18 - Roupas pessoais

No que concerne às roupas pessoais, o Utente e/ou Representante devem seguir as seguintes instruções:

- a) Toda a roupa deve ser entregue devidamente identificada, com marcação definida pela Associação, às Ajudantes Acção Directa e/ou Auxiliares de Serviços Gerais;
- b) A Associação não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer peça de vestuário;
- c) A Associação pode recusar a entrega de determinadas peças de vestuário, que considere inapropriadas quer para uso, quer para realizar o seu tratamento na lavandaria;
- d) A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos Utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados pelos serviços de lavandaria da Associação;
- e) A Associação não assume o tratamento e a limpeza de peças, que tenham que ser tratadas em casas da especialidade;
- f) A costura de roupa realizada na Associação limita-se a pequenos arranjos de manutenção;

Artigo n.º 19 - Convívio e animação

1. O S.A.D. 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 Utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. As actividades têm como objectivos:



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

- a) Combater a inactividade;
 - b) Aumentar a auto-estima;
 - c) Promover novas competências;
 - d) Estimular a socialização;
 - e) Estimular a concentração;
 - f) Encorajar o movimento e o exercício;
 - g) Estimular a memória e a orientação;
3. As actividades a desenvolver com base no plano de actividades são as seguintes:
- a) Movimento e Acção;
 - b) Movimento e Bem-estar;
 - c) Musicoterapia;
 - d) Artes e Ideias;
 - e) Leitura;
 - f) Informática;
 - g) Videoconferência;
 - h) Culinária;
 - i) Actividades ocasionais (surpresa);
 - j) Momento de Oração;
 - k) Momentos de Reflexão;
 - l) Actividades cognitivas;
 - m) Actividades Intergeracionais;
4. A programação das actividades e os respectivos horários estão afixados em local visível;

Artigo n.º 20 - Comportamento dos Utentes e/ou Representantes

1. Aos Utentes e/ou Representantes é, em especial, solicitado:
- a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os Colaboradores que prestam o serviço e as demais pessoas que estejam relacionadas com este;
 - c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens e/ou equipamentos da Associação;
 - d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar mensal, assim como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada;
 - e) Comuniquem ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social, atempadamente, as respectivas ausências;
 - f) Participem de modo activo na vida da Associação, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informações em tempo oportuno;
 - g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e/ou terceiros as normas do presente regulamento;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

Artigo n.º 21 - Garantia dos Utentes

Aos Utentes em S.A.D. é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal, bem como pela reserva da intimidade, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual;

CAPÍTULO IV

Das contrapartidas financeiras

Artigo n.º 22 - Sustentabilidade financeira

1. O custo de financiamento do S.A.D. é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos Utentes e suas famílias, pela própria Associação e pelo Estado;
2. Aos Utentes e/ou Representantes cumpre suportar os encargos do serviço prestado ao Utente, tendo em conta as respectivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos;
3. Nos casos em que se verifique uma situação de carência económica que impossibilite o Utente de efectuar o pagamento mínimo estipulado, a Associação dará à situação o encaminhamento que melhor se adequar;
4. À Associação cumpre mobilizar para o S.A.D. os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento;

Artigo n.º 23 - Proporcionalidade da comparticipação familiar mensal

A comparticipação familiar mensal, isto é, a comparticipação devida pelos cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal, distribuição e acompanhamento de refeições no domicílio, higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados ou outras que se venham a revelar necessárias, tratamento da roupa de uso pessoal do utente ou relacionada com a natureza dos serviços prestados, animação sociocultural, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços, conforme os serviços solicitados pelo Utente, é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada Utente;

Artigo n.º 24 - Comparticipação familiar mensal

1. O montante da comparticipação familiar mensal será o correspondente à aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do Utente, tendo por base os serviços a desenvolver de acordo com a seguinte tabela:

Opção 1 (Serviços obrigatórios: Alimentação e Tratamento de Roupas)

Serviço obrigatórios		Serviços facultativos	
Alimentação		Higiene Habitacional	5,00 %
Completa	35,00 %	Outros tratamentos de roupas*	2,50 %
Incompleta	30,00 %	* Outras roupas de uso não pessoal do Utente;	
Tratamento de roupas	2,50 %		
		Suplemento fim-de-semana (alimentação)	
		Sábado, domingo e feriados	10,00 %
		Sábado e feriados (durante a semana)	5,00 %



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

Opção 2 (Serviços obrigatórios: Higiene Pessoal e Higiene Habitacional)

Serviço obrigatórios		Serviços facultativos	
Higiene pessoal		Tratamento de roupa	5,00 %
2x por dia	40,00 %	Outras higiene habitacionais**	2,50 %
1x dia ou 3x/4x semana	30,00 %		
2x/1x semana	25,00 %		
Higiene habitacional*	2,50 %		

* Espaços relacionados com a prestação dos serviços de cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal;

** Outros espaços fora dos utilizados na prestação dos serviços de cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal;

Opção 3 (Serviços obrigatórios: Alimentação e Higiene Pessoal)

Serviço obrigatórios		Serviços facultativos	
Alimentação		Tratamento de roupas	5,00 %
Completa	30,00 %	Outras higiene habitacionais**	2,50 %
Incompleta	25,00 %	* Espaços não incluídos na higiene habitacional relacionada com a prestação dos serviços de cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal;	
Higiene pessoal		Suplemento fim-de-semana (alimentação)	
2x por dia	25,00 %	Sábado e feriados	5,00 %
1x dia ou 3x/4x semana	15,00 %	Sábado, domingo e feriados	10,00 %
2x/1x semana	10,00 %		
Higiene habitacional*	2,50 %		

* Espaços relacionados com a prestação dos serviços de cuidados de higiene, de imagem e conforto pessoal. Serviço obrigatório na contratualização do serviço higiene pessoal.

2. Se a admissão se verificar após o primeiro dia útil do mês, é calculado a importância a pagar tendo em conta o proporcional aos dias a usufruir nesse mês;
3. Em caso de óbito ou desistência, se esta ocorrer até ao dia 15 (inclusive), haverá lugar à devolução de 50% da participação familiar mensal, após esta data, não haverá lugar a qualquer devolução da participação familiar mensal;
4. O montante da participação familiar mensal é arredondado ao múltiplo de 5 superior;
5. Na falta da apresentação dos documentos referidos na alínea j) e k), do n.º 1, do artigo 10 do presente regulamento, quando solicitados pela Associação, será aplicado o valor da participação familiar mensal máxima definido pela direção para a resposta social do S.A.D.;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

Artigo n.º 25 - Pagamento

1. A comparticipação familiar mensal, assim como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da Associação, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de S.A.D. e as restantes entre o primeiro e o décimo dia de cada mês;
2. A comparticipação familiar mensal, assim como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada deve ser paga pelo Utente e/ou Representante;
3. O atraso no pagamento da comparticipação familiar mensal, assim como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada, desde que imputável culposamente ao Utente e/ou Representante, implica o pagamento de uma compensação correspondente a cinco euros por cada dia útil que passe, cumulável até à data de pagamento. Após 30 dias contados a partir do último dia de pagamento respectivo, sem que o mesmo tenha sido efectuado, proceder-se-á ao cancelamento do contrato de prestação de serviços;
4. A comparticipação familiar mensal será actualizada anualmente ou sempre que se verifique a alteração dos rendimentos “per capita” do Utente ou do seu agregado familiar, em consequência do aumento do custo de vida e dos serviços, sendo disso notificado o Utente e/ou Representante, com a antecedência de 30 dias;

Artigo n.º 26 - Comparticipação familiar mensal máxima

1. A comparticipação familiar mensal máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do Utente verificado na resposta social de S.A.D, encontrando-se a mesma afixada em local visível;
2. O custo médio real do Utente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do S.A.D., actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de Utentes que o frequentam no mesmo ano;
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do S.A.D., quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os serviços da Associação;

Artigo n.º 27 - Cálculo do rendimento “per capita”

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = (RF - D)/N$$

R = Rendimento do agregado familiar

RF = Rendimento líquido do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Artigo n.º 28 - Conceito de agregado familiar

1. Para além do Utente da resposta social, integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do presente artigo, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o Utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adoptados e tutelados pelo Utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário;

Artigo n.º 29 - Rendimento mensal ílquido

O valor do rendimento mensal ílquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos;

Artigo n.º 30 - Despesas mensais fixas

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - 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 prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Outras que a Direcção da Associação opte por considerar;
2. As despesas mensais fixas documentadas a que se referem as alíneas b) e d) do número anterior serão deduzidas no rendimento ílquido, até ao montante da retribuição mínima mensal garantida;
3. As despesas mensais fixas a que se refere a alínea e) do n.º 1, serão definidas pela Direcção Associação, quer em valor ou percentagem do rendimento global, encontrando-se as mesmas afixadas em local visível;

Artigo n.º 31 - Prova de rendimentos e despesas

1. O Utente e/ou Representante têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respectivas despesas mensais fixas;
2. A prova de rendimentos auferidos e das despesas mensais fixas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
3. A prova dos rendimentos auferidos deverá de ser realizada pelo Utente e/ou Representante, anualmente, entre o mês de Janeiro e Maio;
4. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de S.A.D. por parte da Associação, implicam a suspensão do S.A.D. até ao efectivo pagamento de todas as quantias que forem devidas;



Regulamento Interno **Serviço de Apoio Domiciliário** **Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”**

Artigo n.º 32 - Passeios e deslocações

1. A organização de passeios e/ou deslocações são da responsabilidade da equipa técnica organizadora;
2. Os passeios e/ou deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte do Utente e/ou Representante;
3. Sempre que possível ou conveniente, a participação do Utente em passeios ou deslocações será precedida de autorização dos respectivos familiares e/ou Representante;
4. Durante as actividades de animação desenvolvidas, os Utentes são sempre acompanhados por Colaboradores da Associação;
5. A Associação não se responsabiliza por qualquer incidente ocorrido durante a realização de actividades, bem como dos custos que daí poderão advir;

Artigo n.º 33 - Serviços incluídos na comparticipação familiar mensal

1. Para além dos serviços base que o Utente venha a escolher, de acordo com o n.º 2 do artigo 13º, estão incluídos na comparticipação familiar mensal os seguintes serviços:
 - a) Apoio psicossocial;
 - b) Aquisição de bens e serviços por conta do Utente;
 - c) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - d) Animação sociocultural, designadamente, animação, lazer, cultura, pequenos recados no exterior;
 - e) Assistência religiosa, sempre que o Utente e/ou Representante o solicite;
 - f) Administração terapêutica, quando prescrita e associada ao serviço de distribuição e acompanhamento de refeições no domicílio;

Artigo n.º 34 - Produtos e/ou serviços não incluídos na comparticipação familiar mensal

1. Consideram-se produtos e/ou serviços não incluídos na comparticipação familiar mensal, os seguintes:
 - a) Medicamentos;
 - b) Produtos de incontinência, material de apoio à higiene pessoal (luvas, toalhetes e resguardos descartáveis), cremes e loções;
 - c) Material de enfermagem;
 - d) Serviço de ambulância;
 - e) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Associação, taxas moderadoras e análises clínicas;
 - f) Cabeleireiro e/ou barbeiro, serviços de estética e produtos de beleza específicos;
 - g) Acompanhamento e transporte ao exterior para consultas, exames complementares de diagnóstico e outros acompanhamentos;
 - h) Outros géneros alimentares para além dos definidos na ementa;
 - i) Passeios e/ou entradas culturais que sejam previamente comunicadas;
 - j) Suplementos vitamínicos, alimentares e outros a administrar por sondas ou similares como refeição, por indicação médica;



Regulamento Interno **Serviço de Apoio Domiciliário** **Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”**

2. Os produtos da alínea b) são facturados à embalagem ou unidade, e encontram-se guardados em local próprio e devidamente identificados;
3. Os produtos da alínea c) são facturados à unidade através de fichas de saída de material;
4. Os produtos e serviços disponibilizados nas alíneas b), c), f), g) e h) do n.º 1, estão afixados em local visível, assim como os seus respectivos valores, sendo a actualização de preços da responsabilidade da Direcção da Associação;

CAPÍTULO V

Condições de acolhimento em S.A.D. e disciplina

Artigo n.º 35 - Contrato

1. O S.A.D. pressupõe e recorre à celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do Utente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes e/ou Representantes, devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito consignado no número anterior, os Utentes e/ou Representantes, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato;
4. A celebração do contrato pressupõe o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento;

Artigo n.º 36 - Cessaçãõ do contrato

1. A cessaçãõ do contrato pode ocorrer por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogaçãõ por mútuo acordo;
 - c) Resoluçãõ por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo n.º 37 - Caducidade

1. O contrato caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta de desenvolver a actividade dos serviços envolvidos na resposta social em referênciã;
 - b) Com a morte do Utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o Utente se ausente do S.A.D. por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausênciã;

Artigo n.º 38 - Mútuo acordo

1. Podem as partes revogar o contrato quando nisso expressamente acordem;
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e deveres das partes decorrentes da cessaçãõ;

Artigo n.º 39 - Justa causa de suspensãõ ou resoluçãõ por parte da Associaçãõ

1. A Associaçãõ reserva-se no direito de suspender ou resolver o contrato sempre que o Utente e/ou Representante, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Associação;

2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação do S.A.D. é da competência da Direcção da Associação, sob proposta da equipa técnica, após prévia audição do Utente e/ou Representante, devendo ser-lhes notificada por escrito com a antecedência de 30 dias;

Artigo n.º 40 - Resolução por parte do Utente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Associação, o Utente e/ou Representante por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção da Associação, com antecedência de 30 dias;

Artigo n.º 41 - Suspensão de contrato por parte do Utente

1. É reconhecido ao Utente o direito à suspensão temporária do serviço, e o cálculo do valor da comparticipação familiar mensal pela regra do valor proporcional diário, aos dias que usufruiu do mesmo, pelos motivos de ausência que a seguir se enumeram:
 - a) Internamento Hospitalar;
 - b) Tratamento Termal, devidamente comprovado e comunicado, com antecipação de 15 dias ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - c) Ausência por motivo de férias e comunicado, com antecipação de 15 dias ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - d) Ausência para visita a familiares e comunicado, com antecipação de 15 dias ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - e) Ausência motivada pelas quadras festivas de Natal e/ou Páscoa e comunicado, com antecipação de 15 dias ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - f) Outros motivos invocados pelo Utente e julgados atendíveis pelo(a) Director(a) de Serviços;
2. O valor obtido nas alíneas b) a f) do ponto anterior, tem como valor mínimo 50% do valor da comparticipação familiar mensal;
3. O valor obtido na alínea a), só será considerado, para internamentos superiores a 6 dias úteis seguidos (inclusive), no mês;
4. As ausências previstas nas alíneas b) a f) devem ser registadas em impresso próprio ficando arquivado no processo individual do Utente;

CAPÍTULO VI

Funções

Artigo n.º 42 - Estrutura do S.A.D.

A estrutura do S.A.D. é constituído por:

- a) Director(a) de Serviços;
- b) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- c) Nutricionista (a tempo parcial);



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

- d) Animador(a) sociocultural;
- e) Cozinheiro(a) e Ajudante de Cozinheiro(a);
- f) Ajudantes de acção directa;
- g) Auxiliares de serviços gerais;
- h) Lavadeiro(a) e/ou Roupeiro(a);
- i) Motorista;
- j) Voluntários;

Artigo n.º 43 - Funções do(a) Director(a) de Serviços

1. A direcção geral do S.A.D. é da responsabilidade do(a) Director(a) de Serviços que responde perante a Direcção da Associação;
2. São funções do(a) Director(a) de Serviços as seguintes:
 - a) Estuda, organiza e dirige, nos limites dos poderes de que está investido, as actividades da Associação, coordenando e supervisionando as actividades do pessoal em articulação com o(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - b) Colabora na determinação da política da Associação;
 - c) Planeia a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais;
 - d) Orienta, dirige e fiscaliza a actividade da Associação segundo os planos estabelecidos, a política adoptada e as normas e regulamentos prescritos;
 - e) Colabora na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos;
 - f) Efectua a emissão dos recibos aos Utentes e demais documentos de contas a receber, e procede ao pagamento aos fornecedores e demais entidades a pagar;
 - g) Autoriza, mediante a análise dos processos de admissão de novos Utentes novas entradas, assim como, define o valor da comparticipação familiar mensal;
 - h) Autoriza todos os mapas e demais informações que sejam do âmbito do(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - i) Autoriza as ementas e demais informações que sejam do âmbito do(a) Nutricionista;
 - j) Compra os géneros alimentares, produtos de limpeza e demais produtos necessários ao normal funcionamento da Associação;
 - k) Promove reuniões de trabalho com o pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
 - l) Ausculta o pessoal no que respeita à sua formação e define acções de formação;
 - m) Admite pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
 - n) Autoriza o voluntariado, mediante parecer do(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - o) Adquire os equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis, sob delegação da Direcção da Associação;
 - p) Colabora na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

- q)** Elabora o mapa de férias e folgas do pessoal em articulação com o(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- r)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
- s)** Substitui o(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social nas suas férias e/ou ausências;

Artigo n.º 44 - Funções do(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social

- 1.** O(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social tem Licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas;
- 2.** As funções do(a) assistente social são as seguintes:
 - 1.1.** No âmbito da acção social:
 - a)** Faz o diagnóstico das situações, tendo em vista a selecção dos pedidos de apoio, segundo os critérios estabelecidos;
 - b)** Define o tipo de ajuda a conceder a cada Utente, segundo o estudo e diagnóstico que fez da situação, para propor ao(a) Director(a) de Serviços;
 - c)** Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
 - d)** Intervém no recrutamento e formação inicial e continuada das ajudantes de acção directa, das auxiliares de serviços gerais e demais elementos não técnicos;
 - e)** Orienta e distribui as actividades pelas ajudantes de acção directa, auxiliares de serviços gerais e demais elementos não técnicos, elaborando um plano de acção;
 - f)** Fornece às ajudantes de acção directa, auxiliares de serviços gerais e demais elementos não técnicos, elementos dentro do sigilo necessário, para um trabalho mais justo e adequado, ao Utente;
 - g)** Acompanha a evolução das situações, através do contacto com os Utentes e das informações que as ajudantes de acção directa, as auxiliares de serviços gerais e demais elementos não técnicos lhe transmitem e regista as mesmas no processo individual do Utente;
 - h)** Requisita ao(a) Director(a) de Serviços o material necessário ao funcionamento do S.A.D.;
 - i)** Contribui para que o S.A.D. seja uma acção integradora do Utente na família e na comunidade;
 - j)** Organiza o processo individual de cada Utente;
 - k)** Informa e encaminha o Utente para melhor utilização dos recursos existentes na comunidade;
 - l)** Colabora activamente com a equipa de saúde e entidades ou organismos que directa ou indirectamente sejam intervenientes no plano individual do Utente;
 - m)** Fomenta e encoraja o contributo de pessoas que possam prestar trabalho voluntário, sempre que esse apoio se revele útil ao Utente e à Associação, enriquecendo as relações de interajuda na comunidade;
 - n)** Promove a realização de reuniões periódicas do pessoal directamente interveniente nesta resposta social, para planeamento e avaliação das acções a desenvolver ou desenvolvidas;
 - o)** Informa regularmente o(a) Director(a) de Serviços, das principais ocorrências com Utentes e Colaboradores;
 - p)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
 - q)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

1.2. No âmbito da Animação e/ou Ocupação:

- a)** Colabora na elaboração do plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios Utentes;
- b)** Incentiva a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- c)** Fomenta a participação dos idosos na vida diária da Associação;

Artigo n.º 45 - Funções do(a) Nutricionista

O(a) Nutricionista afecto ao S.A.D. tem as seguintes funções;

- a)** Elabora as ementas, as respectivas fichas técnicas e a listagem de produtos necessários à execução das mesmas;
- b)** Avalia o estado nutricional dos Utentes, prescreve dietas e elabora planos alimentares;
- c)** Define captações de géneros alimentícios de acordo com as características e necessidades nutricionais dos Utentes;
- d)** Consulta tabelas sobre o valor nutricional dos alimentos;
- e)** Fornece formação adequada aos manipuladores de alimentos relativamente a higiene e segurança alimentar, nutrição e alimentação;
- f)** Fornece indicações quanto à conservação e confecção dos alimentos;
- g)** Controla as condições de armazenamento dos géneros alimentícios e a aplicação de boas práticas na gestão dos stocks;
- h)** Controla o cumprimento dos requisitos de higiene e segurança alimentar durante a preparação, confecção, empratamento e distribuição dos alimentos;
- i)** Proceder à inspecção dos alimentos e verifica as suas características organolépticas;
- j)** Efectua registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
- k)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
- l)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- m)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 46 - Funções do(a) Animador(a) Sociocultural

O(a) Animador(a) Sociocultural afecto ao S.A.D. tem as seguintes funções;

- a)** Elabora anualmente até Outubro, o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos sociais e dos próprios Utentes e a sua conjugação com as outras respostas sociais da Associação, entregando-o ao(à) Director(a) de Serviços para ser aprovado e fazer parte do Plano e Orçamento para o ano seguinte;
- b)** Incentiva a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras Instituições, sob orientação do(a) Director(a) de Serviços;
- c)** Desenvolve actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos idosos, estimulados pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente,



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos e outros;

- d)** Realiza a avaliação permanente das actividades desenvolvidas, bem como do plano das actividades socioculturais em vigor;
- e)** Solicita ao(à) Director(a) de Serviços o material necessário ao desenvolvimento das suas actividades;
- f)** Efectua registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
- g)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
- h)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- i)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 47 - Funções do(a) Cozinheiro(a) e Ajudante de Cozinheiro(a)

1. O(a) Cozinheiro(a) afecto ao S.A.D. tem as seguintes funções:
 - a)** Organiza, coordena, dirige e verifica, os trabalhos de cozinha;
 - b)** Dá instruções ao pessoal de cozinha sobre a preparação e confecção dos pratos, tipos de guarnição e quantidades a servir;
 - c)** Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições;
 - d)** Colabora na elaboração das ementas e na sua execução;
 - e)** Recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
 - f)** Amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias;
 - g)** Emprata-os, guarnece-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro;
 - h)** Executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios;
 - i)** Apresenta superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
 - j)** Efectua registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
 - k)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
 - l)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
 - m)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
2. O(a) Ajudante de Cozinheiro(a) afecto ao S.A.D. tem as seguintes funções:
 - a)** Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas;
 - b)** Limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
 - c)** Prepara guarnições para os pratos;
 - d)** Executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
 - e)** Colabora no serviço do refeitório;
 - f)** Substitui a cozinheira nas suas faltas e impedimentos;
 - g)** Efectua registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
 - h)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

- i)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- j)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 48 - Funções do(a) Ajudante de Acção Directa

O(a) ajudante de acção directa afecto ao S.A.D trabalha directamente com os Utentes, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que tem as seguintes funções:

- a)** Fazer a integração dos Utentes no período inicial dos serviços;
- b)** Assegurar a entrega das refeições e apoiar na alimentação dos Utentes que necessitem;
- c)** Recolher diariamente todo o material utilizado no serviço de refeições, que seja pertença da Associação;
- d)** Prestar cuidados de higiene e conforto aos Utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos. Substituir as roupas da cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos Utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha das roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- e)** Limpar e arrumar o domicílio dos Utentes, de acordo com a alínea c), do n.º 2 do artigo 14º;
- f)** Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
- g)** Reportar ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- h)** Apresentar ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social listagem de material necessário à prestação de serviços;
- i)** Estar atento ao comportamento dos Utentes de modo a detectar precocemente qualquer situação anómala e transmiti-la ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- j)** Caso se depare com uma situação de emergência ou de morte presumível, deve o Colaborador ligar para o 112 e informar imediatamente o(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social, que tomará as respectivas providências e acções a seguir;
- k)** Efectuar registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
- l)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
- m)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- n)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 49 - Funções do(a) Auxiliar de Serviços Gerais

O(a) auxiliar de serviço gerais afecto ao S.A.D., tem as seguintes funções:

- a)** Estar atento e zelar pelo estado de conservação dos objectos e equipamento dos Utentes;
- b)** Assegurar a entrega das refeições e apoiar na alimentação dos Utentes que necessitem;
- c)** Recolher diariamente todo o material utilizado no serviço de refeições, que seja pertença da Associação;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

- d)** Colaborar com as ajudantes de acção directa na prestação de cuidados de higiene e conforto aos Utentes e na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- e)** Substituir as roupas da cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos Utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha das roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- f)** Executar e/ou colaborar na limpeza e arrumação do espaço habitacional dos Utentes, de acordo com a alínea c), do n.º 2 do artigo 14º;
- g)** Proceder à limpeza e higiene das instalações e viaturas da Associação;
- h)** Apoiar na confecção de refeições, na lavagem de utensílios utilizados na distribuição de refeições bem como no tratamento de roupas, tudo isto efectuado no interior da Associação;
- i)** Realizar serviços externos de acordo com as orientações do(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- j)** Apresentar ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social listagem de material necessário à prestação de serviços;
- k)** Estar atento ao comportamento dos Utentes de modo a detectar precocemente qualquer situação anómala e transmiti-la ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- l)** Caso se depare com uma situação de emergência ou de morte presumível, deve o Colaborador ligar para o 112 e informar imediatamente o(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social, que tomará as respectivas providências e acções a seguir;
- m)** Efectuar registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
- n)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
- o)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- p)** Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 50 - Funções do(a) Lavadeiro(a) e/ou Roupeiro(a)

O(a) lavadeiro(a) e/ou roupeiro(a) afecto ao S.A.D., tem como função:

- a)** Recebe, arruma e distribui as roupas para tratamento na lavandaria;
- b)** Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos Utentes;
- c)** Passa a roupa a ferro e efectuar pequenos arranjos se necessários;
- d)** Coloca a roupa de cada Utente no espaço que lhe pertença;
- e)** Quando necessário, assumir as funções inerentes às auxiliares de serviços gerais;
- f)** Efectua registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
- g)** Conduz quando necessário as viaturas da Associação;
- h)** Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

- i) Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 51 - Funções do(a) Motorista

O(a) motorista afecto ao S.A.D., tem como funções:

- a) Conduz veículos ligeiros, possuindo para o efeito carta de condução apropriada;
- b) Zelar sem execução, pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- c) Verificar os níveis de óleo do motor e outros, água do radiador e pressão dos pneus;
- d) Efectuar o transporte dos Utentes do seu domicílio para a Associação e desta para casa dos Utentes;
- e) Efectuar outro tipo de transportes e acompanhamentos de Utentes;
- f) Efectuar o transporte de refeições da Associação para os Utentes do S.A.D., ou outros locais;
- g) Efectuar registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
- h) Fora das horas de expediente laboral, não deve visitar os Utentes, sem aviso prévio ao(à) Director(a) de Serviços ou ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;
- i) Outras funções indicadas pelo(a) Director(a) de Serviços ou pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social;

Artigo n.º 52 - Voluntariado

1. Aceitar-se-á o contributo de pessoas que possam prestar trabalho voluntário, desde que essa colaboração se revele útil à Associação e seja devidamente enquadrada no S.A.D.;
2. Os voluntários exercerão as suas tarefas na Associação, sob a supervisão do(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social e/ou pessoal afecto ao serviço;

CAPÍTULO VII

Direitos e deveres dos Utentes

Artigo n.º 53 - Direitos dos Utentes

Constituem direitos dos Utentes do S.A.D.:

- a) Obter informações sobre as normas e regras de funcionamento do serviço, referidas no presente regulamento bem como as orientações dimanadas da Direcção;
- b) Obter informação sobre outros assuntos julgados de interesse para si ou para outros Utentes, desde que relacionados com o serviço;
- c) Usufruir dos Serviços constantes do contrato estabelecido entre si e a Associação;
- d) Ser respeitado na sua individualidade;
- e) Qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- f) Não ser sujeito a coacção física e psicológica;
- g) Solicitar a suspensão da prestação de serviços, nos termos e sob as condições previstas no presente regulamento;
- h) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade, bem como pelos seus usos e costumes;
- i) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- j) Exigir recibo de todas as participações financeiras pagas à Associação, pela prestação de serviços;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

Artigo n.º 54 - Deveres dos Utentes

Constituem deveres dos Utentes do S.A.D.:

- a) Colaborar com a equipa ao serviço da resposta social na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com dignidade e respeito os Colaboradores;
- c) Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamentos colocados à sua disposição;
- d) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o estabelecido;
- e) Comunicar ao(à) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social as ausências;

CAPÍTULO VIII

Direitos e deveres dos Colaboradores

Artigo n.º 55 - Direitos dos Colaboradores

Constituem direitos dos Colaboradores do S.A.D.:

- a) Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
- b) Dispor das condições e dos meios necessários ao exercício das funções que lhe são confiadas;
- c) Frequentar acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;

Artigo n.º 56 - Deveres dos Colaboradores

Constituem deveres dos Colaboradores do S.A.D.:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade colegas de trabalho, Utentes e Órgãos Sociais da Associação;
- b) Ser assíduo e pontual ao serviço, exercendo com zelo e dedicação o trabalho que lhe é confiado;
- c) Não divulgar informações e guardar sigilo sobre dados relativos à Associação e aos Utentes;
- d) Zelar pela preservação de bens, instalações e equipamentos dos Utentes;
- e) Participar nas acções de formação proporcionadas pela Direcção;
- f) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Utentes;
- g) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- h) Conhecer o conteúdo do presente regulamento interno;

CAPÍTULO IX

Direitos e deveres da Associação

Artigo n.º 57 - Direitos da Associação

São direitos da Associação:

- a) Lealdade e respeito por parte dos Utentes e pessoas próximas;
- b) Fazer cumprir o presente regulamento interno assim como o contrato de prestação de serviços;
- c) Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família e/ou Representante pelo Utente a devida reparação do dano;
- d) Receber todos os meses e até ao décimo dia de cada mês, a comparticipação familiar mensal, assim como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária “Os Amigos de Colmeias”

Artigo n.º 58 - Deveres da Associação

São deveres da Associação:

- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do Utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados através da admissão de profissionais idóneos;
- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utilizadores;
- d) Manter os ficheiros dos Colaboradores e dos Utentes actualizados;
- e) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os Colaboradores que ao processo possam ter acesso;
- f) Dispor de um Livro de Reclamações que em caso de necessidade poderá ser solicitado nos serviços Administrativos da Associação;
- g) Dispor de uma caixa de recolha de sugestões e/ou opiniões, na entrada principal do edifício acompanhada de impressos próprios. Todas as sugestões e/ou opiniões são comunicadas à Direcção pelo(a) Director(a) de Serviços, que posteriormente averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido;
- h) Manter devidamente actualizado o valor da comparticipação financeira mensal e respectivas condições de prestação;

CAPÍTULO X

Disposições Gerais

Artigo n.º 59 - Depósito e guarda dos bens do Utente

1. A Associação dispõe de cofre no qual pode guardar, dinheiro, valores e outros objectos que o Utente e/ou Representante entregue à sua guarda;
2. A Associação não se responsabiliza por qualquer roubo e/ou furto do dinheiro, valores e outros objectos que o Utente e/ou Representante entregue à sua guarda e que estejam no cofre;
3. A Associação não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objectos que o Utente tenha em seu poder;
4. Dos bens entregues, é feita uma lista que será assinada pelo Utente e/ou Representante e pelo Colaborador que os recebe, a qual será junta ao processo individual do Utente;
5. No caso da entrega efectuada ser em valores monetários, a Associação constituirá uma conta corrente relativa ao Utente;
6. Na saída definitiva, ou após falecimento do Utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Associação serão devolvidos, contra recibo, ao Representante ou a quem de direito pertencerem, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas;

Artigo n.º 60 - Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de Colaboradores para com os Utentes e vice-versa, serão analisados pelo(a) Director(a) Técnico(a) e/ou Assistente Social e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor;



Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário Associação Humanitária "Os Amigos de Colmeias"

Artigo n.º 61 - Situações de emergência

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM;

Artigo n.º 62 - Casos omissos e execução de normas

1. Em caso de dúvida na fixação do sentido e alcance das disposições deste regulamento caberá à Direcção da Associação interpretar as lacunas;
2. Compete à Direcção da Associação emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento;
3. Os casos omissos no presente regulamento ficarão subordinados às disposições legais em vigor;

Artigo n.º 63 - Vigência do regulamento interno

1. O presente regulamento interno entrará em vigor em 1 de Janeiro de 2017;
2. A Direcção Técnica da Associação deverá informar os Utentes e/ou Representantes, de quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo à resolução do contrato por parte do Utente, alterações que deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Leiria) para o acompanhamento técnico da resposta social;

Artigo n.º 64 - Foro competente

Em caso de litígio o único foro competente é o da comarca de Leiria, excluindo-se qualquer outro;

CAPÍTULO XI

Tabela de Controlo de Revisões

Artigo n.º 65 - Tabela de controlo de revisões

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
2011/10/20	00	Redacção da versão original
2016/04/30	01	Revisão global do regulamento interno
2016/11/14	02	Revisão global do regulamento interno

Artigo n.º 66 - Aprovação

Aprovado em Assembleia Geral de Associados em 27 de Novembro de 2016;