

**Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e  
Paroquial de S. Tiago da Freguesia de Mairós**

**Capítulo I**

**Disposições gerais**

**Norma I**

**Natureza, Fins E Âmbito de Aplicação**

- 1) O Centro Social e Paroquial de S. Tiago de Mairós da freguesia de Mairós é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada pela inscrição nº 20/70, a fls. 178 Verso no Livro 6, desde o dia 30/07/2007, nos termos do artigo 2º, do Regulamento do Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pela portaria nº 778/83, de 23 de Julho, e tem sede na Av. Carminda Ribeiro 5400-640 em Mairós.
- 2) Esta Resposta Social é abrangida por um acordo de cooperação com a Segurança Social assinada a 31 de Maio de 2011.
- 3) O Serviço de Apoio Domiciliário organizado e coordenado pelo Centro Social e Paroquial de S. Tiago da Freguesia de Mairós, consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.
- 4) O presente Regulamento aplica-se apenas à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designada por SAD), com sede nas instalações do Centro Social e Paroquial de S. Tiago, desenvolvido nesta e nas freguesias circundantes que não tenham este serviço efectuado por Instituição congénere e encaminhará as inscrições fora destes pressupostos que receba para outras Instituições.

**Norma II**

**Legislação Aplicável**

O presente regulamento aplica-se à Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de S. Tiago da Freguesia de Mairós, regendo-se pelo estipulado no Despacho Normativo nº 62/99 e pela Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro.

### **Norma III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.
4. Reduzir as situações de isolamento e de carência;
5. Evitar, retardar ou diminuir o tempo de internamento em Lar;
6. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
7. Proporcionar o equilíbrio bio-psico-social do idoso;
8. Promover a reinserção na comunidade;
9. Promover a continuidade ou reactivação de familiares e/ou de vizinhança;
10. Assegurar os cuidados básicos de saúde em colaboração com os serviços de saúde;
11. Assegurar as necessidades básicas de alimentação, higiene e conforto pessoal;
12. Zelar pelas condições habitacionais.

### **Norma IV**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

A resposta social, Serviço de Apoio Domiciliário propõe adaptar-se às condições de cada situação, proporcionando um conjunto de cuidados individualizado e personalizado, em função das necessidades dos utentes e seus familiares e da sua vontade expressa, através de recursos humanos e materiais adequados.

Engloba as seguintes modalidades:

##### **1) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

- Banho completo (semanal);
- Higiene diária;
- Tratamento de unhas;
- Pentear e barbear;
- Mudar de roupa;

- Curativos simples.

### **2) Distribuição de Refeições no Domicílio**

- As refeições são confeccionadas na Instituição e distribuídas no domicílio;
- A refeição do almoço será reforçada para o jantar e acrescida de fruta e pão;
- As dietas serão respeitadas desde que prescritas pelo Médico de Família;
- Auxílio ao utente durante as refeições (apenas quando tal se revele necessário).

### **3) Limpeza do Domicílio**

- Limpeza e arrumação do quarto, cozinha, sala e casa de banho, isto é, as divisões mais utilizadas (limpeza semanal);
- Não estão incluídas as tradicionais limpezas gerais (ex.: na Páscoa, no Verão e/ou outras);

### **4) Tratamento de Roupas**

- Lavar;
- Passar a ferro.

Nota: a roupa é tratada na Instituição e entregue uma vez por semana no domicílio do utente.

### **5) Realização de Serviços Externos**

- Pequenos recados de carácter urgente;
- Marcação de consultas no Centro de Saúde, quando se revele necessário.

### **6) Animação e Lazer**

- Actividades recreativas e culturais

## **Capítulo II**

### **Processo de amissão dos Clientes**

#### **Norma V**

#### **Condições de Admissão**

Serão admitidos como utentes do Serviço de Apoio Domiciliário os indivíduos ou agregados familiares que se encontrem nas condições abaixo indicadas:

- 1) Ter idade superior a 60 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- 2) Vontade expressa do utente ou do seu representante legal/familiares.
- 3) Estar dentro dos critérios de admissão.

## **Norma VI**

### **Candidatura**

O pedido de admissão será feito mediante a apresentação de um requerimento dirigido à Direcção da Instituição;

- 1) A admissão de utentes constitui atribuição da Direcção, após o estudo e parecer da Directora Técnica sobre a situação sócio-familiar, económica e das capacidades psicomotoras do candidato. A Directora Técnica e/ou a Animadora sócio-cultural da Instituição visitarão o utente no domicílio, para recolha de elementos, com vista à realização de um diagnóstico mais completo da situação;
- 2) O pedido de admissão deverá fazer-se acompanhar dos seguintes documentos:
  - Fotocópia do Bilhete de Identidade;
  - Fotocópia do Cartão de Beneficiário;
  - Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
  - Declaração Médica comprovativa da inexistência de doença infecto-contagiosa ou mental e um resumo do processo clínico do idoso;
  - Fotocópia comprovativa do rendimento do utente e dos seus familiares responsáveis.
  - Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

## **Norma VII**

### **Crítérios de Admissão**

As prioridades na admissão decorrerão dos vários itens e terão em conta a procura, a gravidade das situações e a capacidade de respostas do serviço.

Constituem critérios de admissão:

- 1) Prioridade a pessoas e grupos/famílias social e economicamente mais desfavorecidas;
- 2) Residir na Freguesia de Mairos e freguesias circundantes;

- 3) Ausência total de apoio familiar, conjugada com certo grau de dependência do Idoso;
- 4) Existência de desajustamentos familiares graves;
- 5) Impossibilidade por parte da família em assegurar os cuidados básicos ao idoso durante o dia;
- 6) Não poder por questões de idade, isolamento, ou deficiência (por si próprio, no âmbito do seu agregado familiar ou de relações de vizinhança) assegurar totalmente os cuidados de higiene pessoal e os trabalhos domésticos;
- 7) Em igualdade de circunstâncias dar prioridade aos Irmãos.

### **Norma VIII**

#### **Admissão**

- 1) Recebida a candidatura, a mesma é assinada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
- 2) É competente para decidir a Directora Técnica e/ou a Direcção da instituição.
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
- 4) No acto da admissão é devido o pagamento do mês, completo ou parcial, em causa, mediante cada situação.

### **Norma IX**

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento de novos utentes, no serviço SAD, dar-se-á após consumadas as Normas anteriores relativas ao Capítulo II, deste regulamento. A Directora Técnica e/ou substituto(a) deslocar-se-ão a casa do novo utente para esclarecerem dúvidas existentes ou reforçar o já acordado por ambos.

### **Norma X**

#### **Processo Individual do Cliente**

O Processo Individual do Utente contém os seguintes elementos:

1. Os documentos descritos no Norma VI;
2. Situação Social do Utente;

3. Contrato de Prestação de Serviço celebrado entre o Utente/Familiar e a Instituição.

**Norma XI**  
**Lista de Espera**

Conforme disposto na Norma VIII, a responsável pela avaliação das candidaturas irá emitir um parecer por escrito ao candidato sobre a decisão tomada.

Se a instituição nesse devido momento não puder prestar esses cuidados:

1. Ficará arquivada em lista de espera, segundo a ordem de critérios referida na Norma VII, para que as candidaturas sejam atendidas o mais breve possível, sendo também divulgado ao utente a posição que ocupa na mesma.
2. Será encaminhada para outras instituições próximas, de forma a prestar os cuidados à população.

**Capítulo III**  
**Instalações de Funcionamento**  
**Norma XII**  
**Instalações**

As instalações do Serviço de Apoio Domiciliário estão sediadas no Centro Social e Paroquial de S. Tiago da freguesia de Mairós, localizado na Av. Carminda Ribeiro S/n 5400 – 640 Mairós e as suas instalações são compostas por:

- Espaço Polivalente (Gabinete de Reuniões/ Direcção/ Atendimento);
- Instalação Sanitária do pessoal;
- Instalação Sanitária do Público;
- Cozinha;
- Despensa e Arrumos;
- Zona de Lixo;
- Lavandaria;
- Arrecadação Geral;

- Área de Pessoal;
- Vestiário/instalação Sanitária com Duche.

### **Norma XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sexta-feira das 9.00 às 17.00 horas.
2. As refeições serão distribuídas entre as 12.00 e as 14.00 horas.
3. A higiene pessoal e do domicílio bem como o tratamento de roupas será efectuado de acordo com a organização da Instituição;
4. A Ajudante Familiar deslocar-se-á aos domicílios de acordo com um mapa elaborado pela Técnica de Serviço Social e/ou Directora Técnica tendo em conta as necessidades de cada idoso e o seu estado de Saúde. Este mapa será alterado sempre que se verifiquem mudanças significativas na situação global dos idosos;
5. Aceitar-se-á o contributo de pessoas que possam prestar trabalho voluntário, desde que essa colaboração se revele útil ao utente e seja devidamente enquadrada no apoio ao domicílio. As tarefas atribuídas aos voluntários serão de preferência de ocupação de tempos livres e animação.

### **Norma XIV**

#### **Pagamento de Mensalidades**

Os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário estão sujeitos ao pagamento de uma mensalidade de acordo com o Preçário;

- 1) O preçário devido pela utilização dos serviços é determinado com base no rendimento “per capita” do agregado familiar, conforme tabela fixada pela legislação em vigor;
- 2) O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é efectuado tem por base os seguintes elementos:
  - Rendimento líquido do agregado familiar;
  - Valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - Valor das despesas com água, luz e telefone;

- Valor das despesas com a aquisição de medicamentos de uso confirmado em caso de doença crónica;
  - Número de elementos que constituem o agregado familiar.
- 3) O rendimento mensal líquido do agregado familiar é definido pela soma das remunerações líquidas, pensões de invalidez, de velhice, de sobrevivência ou outros rendimentos que os elementos do agregado familiar usufruam com regularidade.
  - 4) O pagamento da comparticipação mensal é feito antecipadamente até ao dia 8 de cada mês.
  - 5) O não pagamento justificativo pelos serviços, implica um acréscimo de 10% à mensalidade inicial. Não poderá ultrapassar o fim do mês, sendo que a Direcção Técnica da Instituição decidirá sobre a situação do utente em causa, ou anulação da inscrição.

#### **Norma XV**

#### **Comparticipação dos Clientes**

- 1) O preçário de mensalidades em vigor encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar.
- 2) O valor/mensalidade poderá ser reduzida sempre que a Equipa Técnica, através de uma análise sócio – económica do agregado familiar, conclua que o utente não tem possibilidade de pagar o valor efectivo
- 3) A mensalidade será actualizada no início de cada ano, em consequência do aumento do custo de vida e dos serviços, sendo disso notificados os utentes e/ou os seus responsáveis com a antecedência de 30 dias.

#### **Norma XVI**

#### **Refeições**

- 1) A refeição distribuída chegará a casa das pessoas entre as 12.00 e as 14.00 horas, 7 dias por semana.
- 2) A cada pessoa será entregue uma marmita que compreende:
  - Sopa



- Prato principal
  - Pão
  - Peça de fruta/ sobremesa/ iogurte
- 3) Em caso de dietas prescritas por médicos os utentes devem avisar a instituição e a mesma será confeccionada de acordo com a prescrição. De outra forma a dieta será conforme avaliação da Directora Técnica e/ou Animadora, segundo as pesquisas por elas efectuadas nas visitas domiciliárias.
- 4) O mapa semanal de alimentação está disponível e afixado, na instituição de origem, todas as semanas.

### **Norma XVII**

#### **Actividades/Serviços Prestados**

A Valência de Serviço de Apoio Domiciliário presta um conjunto de serviços que permite aos utentes permanecerem no seu ambiente familiar e social. Tais serviços já se encontram descritos no Capítulo I, Norma IV. As regras de funcionamento deste mesmo serviço estão descritas neste regulamento, baseado no Despacho Normativo nº 62/99.

### **Norma XVIII**

#### **Quadro do Pessoal**

O quadro de pessoal desta instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **1) Directora Técnica**

1.1) O Serviço de Apoio Domiciliário é dirigido por um Director(a) Técnico(a), o qual é responsável perante a Direcção da Instituição e pelo seu funcionamento;

1.2) O/A Director(a) Técnico(a) deverá ter formação técnica e académica no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.

1.3) Dirigir o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, coordenando as actividades do pessoal;

1.4) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando as ementas em colaboração com o sector da cozinha;

- 1.5) Solicitar aos serviços e instituições competentes esclarecimentos sobre problemas de natureza técnica inerentes ao funcionamento dando conhecimento à Direcção;
- 1.6) Assistir às reuniões de Direcção quando aí forem tratados assuntos que interessem directamente ao funcionamento do Serviço;
- 1.7) Propor a admissão de pessoal sempre que o mesmo seja considerado indispensável ao bom funcionamento do serviço;
- 1.8) Propor a contratação de pessoal eventual em caso de faltas ou impedimentos prolongados de pessoal;
- 1.9) Solicitar à Direcção a aquisição de Normas e equipamentos necessários ao funcionamento do serviço;
- 1.10) Promover reuniões de trabalho com o pessoal.
- 1.11) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- 1.12) Elaborar o mapa de férias e folga do pessoal.
- 1.13) Elaborar o horário de trabalho de pessoal.
- 1.14) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- 1.15) Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;
- 1.16) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- 1.17) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- 1.18) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade;

## **2) Animadora sócio-cultural**

- 2.1) Licenciada em Animação Sócio-cultural;
- 2.2) Acompanha os utentes no domicílio;
- 2.3) Trá-los para convívio no lar e sociedade;
- 2.4) Substitui, em caso de ausência, a directora técnica.
- 2.5) Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;

2.6) Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;

2.7) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento

### 3) **Funções do Ajudante Familiar**

3.1) Executar os cuidados de higiene e conforto pessoal adequados às necessidades dos utentes;

3.2) Distribuir as refeições no domicílio dos utentes e prestar ajuda durante a refeição caso se justifique;

3.3) Ministras quando necessário a medicação prescrita quando não seja da exclusiva competência dos Técnicos de Saúde (sempre que se verifique alteração da medicação, deve ser comunicada à ajudante familiar);

3.4) Limpar e arrumar o domicílio dos utentes;

3.5) Proceder à recolha da roupa dos utentes e encaminhá-la para a lavandaria depois de feita listagem da mesma;

3.6) Conferir e distribuir roupa já tratada;

3.7) Realizar serviços externos de acordo com as orientações do/a Director(a) Técnico(a) em função das necessidades dos utentes;

3.8) Estar atento ao comportamento dos utentes de modo a detectar precocemente qualquer situação anómala e transmiti-la ao Técnico de Serviço Social e/ou Director(a) Técnico(a);

3.9) Fazer registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;

3.10) Apresentar ao Director Técnico listagem de material necessário à prestação de serviços;

3.11) Estar atenta e zelar pelo estado de conservação dos objectos e equipamento dos utentes;

3.12) 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 Instituição;

3.13) Limpar e lavar semanalmente as carrinhas do Serviço de Apoio Domiciliário.

### 4) **Funções do Pessoal de Cozinha**

**Cozinheiro:**

- 4.1) Preparar e confeccionar as seguintes refeições:
  - Almoço
  - Lanche
- 4.2) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- 4.3 ) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
- 4.4 ) Colaborar na elaboração de ementas;
- 4.5) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições
- 4.6) Distribuir os alimentos que constituem a refeição pelas caixas térmicas de cada utente, tendo em conta as dietas;
- 4.7) Lavar os utensílios utilizados na distribuição de refeições.

**Ajudante de Cozinheiro:**

- 4.10) Apoiar a preparação e confecção das refeições;
- 4.11) Distribuir as refeições;
- 4.12) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- 4.13) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- 4.14) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

**5) Funções do Pessoal de Lavandaria/Rouparia**

- 5.1) Compete a este pessoal as seguintes funções:
- 5.2) Lavagem e tratamento da roupa;
- 5.3) Passar a ferro;
- 5.4) Colocar a roupa de cada utente no seu cesto respectivo.

**6) Funções do Pessoal Administrativo**

- 6.1) Executar as funções de:
  - Contabilidade e Tesouraria
  - Expediente

-Dactilografia

-Arquivo

- 6.2) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (quando necessário);
- 6.3) Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;
- 6.4) Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;
- 6.5) Colaborar no controle, assiduidade e pontualidade do pessoal;
- 6.6) Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.

## **Norma XIX**

### **Direcção Técnica**

A direcção técnica desta instituição prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 62/99, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

## **Capítulo IV**

### **Direitos e Deveres**

#### **Norma XX**

### **Deveres dos Clientes**

1. Usufruir da ajuda adequada à sua situação, de acordo com o estabelecido entre cada utente e/ou família e a Instituição;
2. Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
3. Beneficiar das actividades promovidas pela Instituição.
4. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário;
5. Solicitar a essa mesma equipa, apenas funções do âmbito das suas competências;
6. Participar nos custos da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário de acordo com as tabelas de participação em vigor e do “contrato” e/ou “termo de responsabilidade” estabelecidos com a Instituição;
7. Pagar a mensalidade que lhe foi atribuída, no Serviço Administrativo da Instituição, até ao dia 8 de cada mês a que diz respeito.

### **Norma XXI**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários**

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade por utentes e seus familiares.

### **Norma XXII**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários**

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
3. Obedecer à Direcção e ao superior hierárquico directo em tudo o que se respeitar à execução e disciplina do trabalho;
4. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afectem os interesses da mesma;
5. Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
6. A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade;
7. Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da Instituição.
8. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
9. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

### **Norma XXIII**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

- 1) Todo o utente que pretenda ausentar-se do seu domicílio deve comunicar o facto à ajudante familiar, para que estas possam comunicar à Directora Técnica tais alterações de planos.
- 2) O utente que pretenda deixar de usufruir deste serviço deve comunicar o facto, por escrito, à Direcção, com a antecedência de 15 dias.
- 3) As ausências que não excedam os 8 dias seguidos, no mês, não determinam qualquer diferença na mensalidade;
- 4) As ausências por motivo de doença e/ou férias, superiores a 15 dias, conferem um desconto na mensalidade no valor de 25%.

### **Norma XXIV**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, pelo Despacho Normativo nº 62/99, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem os direitos e obrigações das partes, o tempo de duração do contrato e as condições em que pode haver lugar à cessação dos serviços prestados.

### **Norma XXV**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

- 1) No caso de doença súbita deve ter, o utente, um vizinho ou responsável que avise a instituição, de tal ausência.
- 2) Sempre que o utente tenha comportamentos que de algum modo seja responsável por prejudicar a boa e efectiva prestação dos cuidados, dá origem, quanto à gravidade e reincidência, às situações de: advertência simples, advertência por escrito e cessação dos mesmos;

- 3) Quando presumivelmente haja morte, deve o funcionário do Serviço de Apoio Domiciliário, ligar de imediato ao 112. Simultaneamente deverá informar o seu superior que tomará as respectivas providências;
- 4) O desrespeito pelas normas deste Regulamento poderá levar à suspensão do utente.

### **Norma XXVI**

#### **Livro de Reclamações**

- 1) A instituição em causa possui livro de reclamações, estando sempre ao dispor de todos os utentes, responsáveis ou visitantes, para que possam denunciar todas as situações que de alguma forma firam o bem-estar bio-psico-socio-cultural da vida humana.
- 2) Este livro deve ser lido em todas as reuniões de direcção pela directora técnica ou presidente, para que todos estejam a par das ditas situações e denúncias e assim possam proceder com as eventuais diligências.

### **Capítulo V**

#### **Disposições Finais**

##### **Norma XXVII**

A Instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objectos pessoais. A assim como declina eventuais responsabilidades sobre quaisquer acidentes que possam ocorrer com os utentes, uma vez que os mesmos não são passíveis de cobertura por parte das companhias de seguros.

##### **Norma XXVIII**

#### **Alterações ao Regulamento**

O presente regulamento poderá ser alterado, sempre que se justifique, pela Direcção, após ter ouvido o parecer da Directora Técnica

Em caso de alteração do regulamento os utentes ou responsáveis legais serão informados com a antecedência de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.



Sendo, também, comunicado à entidade competente, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, todas as alterações que a este regulamento assistir.

### **Norma XXIX**

#### **Integração de Lacunas**

Os casos omissos no presente regulamento ficarão subordinados às disposições legais em vigor;

Em caso de dúvida na fixação do sentido e alcance das disposições deste regulamento caberá à Direcção interpretar as lacunas.

### **Norma XXX**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entrou em vigor a 1 de Setembro de 2009 depois de aprovado pela Direcção.