



Regulamento Interno de Funcionamento

Lar Residencial

APPACDM de Soure

Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure



Regulamento Interno de Funcionamento Lar Residencial

Preâmbulo

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no lugar, freguesia e concelho de Soure, gerida por uma Direcção e fiscalizada por um Conselho Fiscal e tem por objectivo a defesa e promoção dos direitos do Cidadão Deficiente Mental, nas áreas da educação, trabalho, segurança social, saúde, segundo uma planificação integrada de serviços de apoio que vão desde a infância até à idade adulta.

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/09/2007, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo nº 28/2006, de 3 de Maio de 2006.

Norma III

Conceito

O Lar Residencial é um equipamento para acolhimento de pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar. Sendo uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados num local de acolhimento, quando por motivo de doença, razões de disfunções graves ou outro impedimento, não possam, os familiares assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades de vida diária.

Norma IV

Objectivos do Lar Residencial

Os objectivos do Serviço de Lar – Residencial são:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas;
2. Proporcionar aos clientes condições de habitabilidade, alimentação, higiene e ocupação com vista à estimulação do seu desenvolvimento global num contexto familiar;
3. Dar seguimento aos programas individuais de intervenção de que cada cliente seja alvo na Valência que frequente durante o dia;
4. Promover o bem-estar através da criação de um contexto familiar de qualidade (apoio de cariz residencial);
5. Contribuir para a aquisição de competências no domínio do relacionamento interpessoal, através de actividades que apelem a interações de grupo e à inter ajuda;
6. Promover a integração dos residentes na comunidade envolvente;
7. Combater o isolamento e a marginalização;
8. Promover estratégias de reforço da auto-estima e da valorização e de autonomia pessoal e social;
9. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
10. Apoiar os clientes na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária, promovendo na medida do possível a sua autonomia;
11. Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde, através do recurso a apoio médico e de enfermagem;
12. Proporcionar residência aos clientes de que a Instituição tem ou venha a ter tutoria.

Norma V
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.

Norma VI
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Valência de Serviço de Lar – Residencial presta um conjunto de serviços que se dividem por:

- 1.1 Alimentação (Acompanhamento de refeições – Pequeno almoço; almoço, lanche e jantar, ceia);
- 1.2 Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
- 1.3 Tratamento de roupas;
- 1.4 Acompanhamento do estado geral de saúde, com acompanhamento a consultas, quando for caso disso;
- 1.5 Apoio Emocional.

2. A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure realiza ainda as seguintes actividades:

- 2.1 Administração de medicação regular;
- 2.2 Acompanhamento do cliente ao exterior nas deslocações do mesmo;
- 2.3 Aquisição de bens e serviços;
- 2.4 Actividades de animação.

3. A prestação de serviços mencionada no ponto 2.4, no número anterior, refere-se à organização de actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade, designadamente em relação ao exterior, quando as situações a isso conduzam. Estas actividades devem incluir as que têm como objectivo melhorar a autonomia física e o treino da memória.

Norma VII

Plano Anual de Actividades e Relatório Anual de Actividades

Estes são instrumentos essenciais para a planificação e desenvolvimento da valência e deverão reger-se pelos seguintes princípios:

1. O Plano Anual de Actividades de Lar Residencial é o documento que reúne a informação sobre a planificação, desenvolvimento e acompanhamento em todas as áreas a desenvolver ao longo do ano.

1.1 É da responsabilidade do Coordenador de Valência;

1.2 Deve ser entregue à Directora Técnica da Instituição até 31 de Outubro do ano anterior ao qual se reporta.

2. O Relatório Anual de Actividades é o documento que descreve as actividades desenvolvidas ao longo do ano, revelando vantagens e constrangimentos, propondo alterações de procedimentos, sugerindo novas actividades e detectando núcleos de mudança a implementar.

2.1 Tem como estrutura de análise o Plano de Actividades no ano em apreço;

2.2 Deve incluir propostas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, a constar em próximo Plano Anual de Actividades.

3 Deve ser entregue à Directora Técnica da Instituição até 15 de Fevereiro do ano subsequente.

4 É da competência e responsabilidade do Coordenador de Lar Residencial.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma VIII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Ser portador de deficiência mental ligeira, moderada, severa/grave, profunda ou zona inteligente limite (*Borderline*) ou doença mental.

2. Incapacidade temporária do cliente ou família.

3. Ter idade igual ou superior a 16 anos.

4. Podem ainda ser admitidos no lar residencial, candidatos com idade inferior a 16 anos, cuja situação sócio/familiar o aconselhe e desde que se tenham esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais.

Norma IX

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal;
- 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- 1.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.7 Declaração do IRS do agregado familiar;
- 1.8 Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

1.9 Apresentação das despesas fixas mensais.

2. A candidatura decorre no seguinte período: de segunda a sexta-feira.

2.1 O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: das 9.00 horas às 17.00 horas.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete Técnico do Responsável pela resposta social.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma X

Crítérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Famílias e indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
3. Incapacidade para satisfazer necessidades básicas;
4. Grau de dependência;
5. Idade do cliente;
6. Ser residente na área do concelho de Soure;
7. Frequência de outros serviços da Instituição;

8. Elemento de referência a frequentar o estabelecimento;
9. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;
10. Ordem de inscrição.

Norma XI

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Directora Técnica, tendo em conta o parecer do responsável técnico da resposta.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de oito dias.
4. No acto da admissão é devido o seguinte pagamento: mensalidade e seguro.

Norma XII

Acolhimento de Novos Clientes

Acolher um novo elemento é, acima de tudo, proporcionar as melhores condições de integração para que, o mais rapidamente possível, se sinta membro de uma instituição.

Entende-se também como que um processo de “socialização” para alguém que vai integrar/participar na vivência de uma instituição.

O conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da instituição deve ser feito de forma gradual, sustentada e acima de tudo acompanhada.

Norma XIII

Processo Individual do Cliente

Aquando da admissão é criado um Processo Individual do Cliente, constituído por:

1. Ficha de inscrição;
2. Ficha de admissão;
3. Documentos pessoais do cliente;
4. Documentos pessoais do responsável legal, caso exista;
5. Relatório social e psicológico;
6. Contrato de prestação de serviços;
7. Ficha de avaliação diagnóstica;

8. Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento;
9. Plano de desenvolvimento individual;
10. Plano de cuidados do cliente;
11. Registo da prestação de serviços diário;
12. Registo de ocorrências.

Norma XIV
Listas de Espera

Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão de todos os clientes inscritos para a prestação de serviços os mesmos ficarão em lista de espera, se assim o desejarem.

O cliente será avisado da inexistência de vagas e do lugar que ocupa em lista de espera, por carta, num prazo máximo de oito dias.

Capítulo III
Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XV
Instalações

1. O Lar Residencial, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, está sediado na Rua António José Carvalho Ventura.
2. O Lar Residencial e as suas instalações são compostas por: 1 copa, 1 refeitório; 1 sala de estar, 6 quartos, 6 casas-de-banho, 1 gabinete médico, 1 gabinete técnico, 1 sala da vigilante e espaço de recreio ao ar livre.

Norma XVI
Horário de Funcionamento

O Lar Residencial, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, funciona diariamente 24 horas, incluindo sábados, domingos e feriados.

Norma XVII
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição.
2. Se o pagamento ocorrer após o dia 10, a mesma será acrescida de 10% ao seu montante.
3. Se o pagamento for efectuado após o dia 20, a mesma será acrescida em 20%.
4. Os serviços prestados que não se encontrem incluídos na mensalidade deverão ser pagos no acto da prestação dos mesmos.

Norma XVIII
Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3, de 2 de Maio 1997 e na Circular Normativa nº 7, de 14 de Agosto de 1997, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R: Rendimento *per capita*

RF: Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D: Despesas mensais fixas do agregado familiar (habitação, transportes públicos e medicação de uso regular);

N: Número de elementos do agregado familiar

3. Cada cliente paga uma mensalidade fixa, de acordo com a sua situação económica, podendo esta sofrer alterações anuais ou por indicação superiormente estabelecida.
4. Sempre que surjam dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
5. A prova de despesas em D, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.
6. A comparticipação pelos serviços prestados é de 70% sobre o rendimento *per capita*.

7. Em situações de grande dependência a participação poderá ser elevada até aos 85% do rendimento “per capita” relativamente aos clientes nas seguintes condições:

7.1 Desde que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;

7.2 Clientes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo custo.

8. As situações especiais dos agregados familiares decorrentes da perda ou diminuição grave de rendimento ou de acréscimo anormal de encargos, devem ser objecto de análise sócio-económica mais detalhada, por parte do serviço social da instituição, que apresenta à Direcção.

9. Os clientes têm o direito, caso se verifique a frequência de dois ou mais elementos do agregado familiar, a uma redução de 20% no cálculo das mensalidades.

10. A revisão das mensalidades deverá ser efectuada no início do ano civil (Janeiro) sempre que se justifique, e da mesma forma ser informado o cliente ou quem o represente.

Norma XIX

Assiduidade e Faltas

1. O registo de assiduidade dos clientes far-se-á através da assinatura de folha de ponto e registo em mapas constituídos para esse fim.

2. Quando ocorram situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a trinta dias, a inscrição manter-se-á válida e sem pagamento da mensalidade.

3. As ausências que não excedam os quinze dias seguidos, no mês, não determinam qualquer diferença na mensalidade;

4. Nas ausências justificadas que excedam os quinze dias consecutivos no mês, a mensalidade será reduzida em 25 %;

5. As faltas não justificadas superiores a 30 dias, dão origem ao cancelamento da inscrição, mantendo-se na obrigatoriedade de pagamento do valor correspondente a esse período;

6. A rescisão do serviço pelo cliente deve ser comunicada com 30 dias de antecedência, por escrito devidamente assinada pelos familiares responsáveis, caso contrário, ficarão sujeitos ao pagamento das dívidas respectivas;

7. A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de trinta dias em relação à data do termo do contrato, devendo ocorrer na primeira semana do mês, não havendo direito a qualquer devolução, por parte da Instituição, do preço relativo aos excedentários.

Norma XX

Refeições

1. A ementa encontra-se afixada na entrada das instalações do Lar Residencial e é disponibilizada semanalmente.
2. Em casos excepcionais e mediante prescrição médica, os clientes poderão usufruir de uma ementa de dieta, desde que seja compatível com os meios existentes na Instituição, e que será disponibilizada semanalmente.

Norma XXI

Actividades/Serviços Prestados

1. As actividades funcionam de acordo com os equipamentos existentes.
2. As actividades serão distribuídas pelos clientes mediante a disponibilidade dos mesmos.
3. As actividades poderão ser cessadas por falta de clientes.
4. Durante o desenvolvimento das actividades, os clientes deverão ser acompanhados por um colaborador.

Norma XXII

Passeios ou Deslocações

1. Os clientes só poderão participar nas actividades com o termo de responsabilidade preenchido pelo Responsável Legal, caso este exista.
2. Em actividades extra poderá ser necessária contribuição monetária por parte dos clientes.

Norma XXIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O quadro de pessoal desta resposta social é o seguinte:

Categoria Profissional	Número
Directora Técnica/Técnica de Serviço Social	1
Psicóloga/Responsável pela Valência	1
Terapeuta Ocupacional	1
Fisioterapeuta	1
Médica de clínica geral	1
Enfermeira	1
Auxiliar de Acção Directa	5
Trabalhador auxiliar de serviços gerais	1
Administrativa	1
Cozinheira	2
Auxiliar de cozinha	2
Motorista	1

3. Ao responsável técnico compete designadamente:

3.1 Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;

3.2 Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;

3.3 Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;

3.4 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente;

3.5 Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade;

3.6 Elaborar o plano anual de actividades e relatório anual de actividades;

3.7 Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção ao nível do concelho;

3.8 Fomentar a participação dos clientes na vida diária da instituição.

4. Às ajudantes de acção directa compete designadamente:

4.1 Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;

4.2 Proceder ao acompanhamento diurno e/ou nocturno dos clientes dentro e fora do estabelecimento/serviço, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações;

4.3 Prestar cuidados de higiene e conforto pessoal;

4.4 Participar na ocupação de tempos livres;

4.5 Substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

4.6 Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;

- 4.7 Proceder ao acompanhamento de refeições;
- 4.8 Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- 4.9 Realizar, no exterior, os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- 4.10 Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de actividades;
- 4.11 Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

Norma XXIV

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da resposta social deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local bem visível.

2. À Directora Técnica compete, designadamente:

2.1 Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, execução, controlo e avaliação;

2.2 Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;

2.3 Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;

2.4 Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;

2.5 Garantir a supervisão do pessoal do Lar Residencial;

2.6 Proporcionar o enquadramento técnico para a avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados;

2.7 Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

Capítulo IV

Direitos e Deveres

Norma XXIV

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Acesso à prestação de serviços contratualizados entre a organização e o cliente mediante pagamento acordado exclusivamente nos termos previstos na lei;
- b) Assinar e receber cópia do contrato de prestação de serviços;
- c) Usufruir dos serviços, recursos didáticos e pedagógicos que forem colocados à sua disposição, em condições de higiene, segurança e saúde;
- d) Conhecer as normas dos serviços, dos equipamentos e materiais da Instituição;
- e) Participar ou fazer-se representar na elaboração e revisão do seu plano de desenvolvimento individual;
- f) Acesso às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios e espaços circundantes;
- g) Garantia de serviços de saúde, lazer, convívio, desporto, cultura e educação com respeito pela segurança pessoal de clientes e colaboradores;
- h) Garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
- i) Participação em actividades socioculturais.
- j) Apresentação de sugestões para melhoria do funcionamento dos serviços e actividades.

Norma XXV

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Conhecer e cumprir as normas de funcionamento da Instituição;
- b) Respeitar e cuidar os espaços e equipamentos utilizados;
- c) Tratar com respeito e dignidade todos os membros da Instituição;
- d) Cuidar da sua apresentação; higiene, linguagem e atitudes;
- e) Cumprir atempadamente os custos de prestação de serviços, de acordo com o estabelecido em contrato.

Norma XXVI

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora da estrutura:

1. Requerer que os clientes satisfaçam atempadamente os custos da prestação, de acordo com o estabelecido.
2. Alterar a mudança da prestação de serviços, desde que os clientes sejam atempadamente informados.

3. Não prestar serviços, os quais não foram acordados entre ambas as partes.

Norma XXVII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da entidade gestora da estrutura:

1. Prestar os serviços constantes do regulamento interno.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
3. Admitir ao seu serviço funcionários idóneos.
4. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados.
5. Manter actualizados os processos dos clientes.
6. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
7. Dispor de um livro de reclamações.
8. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

Norma XXVIII

Direitos do trabalhador

São direitos do trabalhador:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Retribuição do trabalho, segundo a quantidade, natureza e qualidade, observando-se o princípio de que para trabalho igual salário igual, de forma a garantir uma existência condigna;
3. Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal;
4. Prestação do trabalho em condições de higiene e segurança;
5. Repouso e horário, a um limite máximo da jornada de trabalho, ao descanso semanal e a férias periódicas pagas.

Norma XXIX

Deveres do trabalhador

São deveres do trabalhador:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade os clientes, a entidade empregadora, os superiores hierárquicos e os companheiros de trabalho;
2. Respeitar a individualidade de cada cliente;
3. Respeitar hábitos e ritmos de vida;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
5. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
6. Cumprir ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho;
7. Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
8. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados.

Norma XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

O cliente poderá interromper ou cessar a prestação de serviços sempre que o desejar, desde que avise num período útil de 30 dias, salva excepção em caso de doença, internamento ou morte.

Norma XXXI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado, por escrito, um contrato da prestação de serviços, donde constem nomeadamente:

- Os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação;
- Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado.

Norma XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer na falta de pagamento não devidamente justificado, da respectiva mensalidade.

Norma XXXIII
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta estrutura possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da responsável pela valência Lar Residencial, sempre que desejado.

Capítulo V
Disposições Finais

Norma XXXIV
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes e/ou responsáveis legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento técnico da resposta social.

Norma XXXV
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direcção, entra em vigor em 7 de Janeiro de 2010.

A Direcção,