

## COMUNIDADE INCLUSIVA DA LAGE GRANDE

### ESTRUTURA RESIDENCIAL IDOSOS REGULAMENTO INTERNO

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

##### NORMA I Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Dornelas, *Instituição Particular de Solidariedade Social*, no polo para além da sede, em equipamento de que é proprietário, designado COMUNIDADE INCLUSIVADA LAGE GRANDE (CILG), desenvolve a resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS no âmbito da LICENÇA N.º 04/2016 emitida pelo Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 03 de junho de 2016, que se rege pelas normas seguintes:

##### NORMA II Legislação/ Normativos aplicáveis

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no

- a) Despacho normativo n.º 75/92 de 23 de Abril;
- b) Decreto-lei n.º 12/98;
- c) Decreto-lei 119/83 de 25 de Fevereiro republicado pelo Decreto-lei 172-A/2014 de 14 de Novembro;
- d) DL 67/2012, de 21 de Março;
- f) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS;

##### 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;

#### **NORMA IV**

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

1. A estrutura residencial para idosos do Centro Social Paroquial de Dornelas assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação;
  - c) Apoio nas actividades da vida diária (cuidados alimentação, higiene e conforto);
  - d) Apoio nas actividades instrumentais da vida diária (deslocações ao exterior);
  - e) Lavagem e tratamento de roupa;
  - f) Vigilância, sempre que se justifique;
  - g) Cuidados médicos, de reabilitação e enfermagem;
  - h) Apoio/ acompanhamento psicossocial e administrativo;
2. São, ainda, garantidas atividades de animação sociocultural, desportivas, recreativas e ocupacionais, na perspectiva de integração/ interação com a comunidade;

#### **CAPÍTULO II**

##### **PROCESSO DE INSCRIÇÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Candidatura**

1. O cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha inscrição/identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - f. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
  - g. Comprovativo do património do agregado familiar;

- h. Declaração de consentimento informado assinada pelo cliente/responsável para autorização de informatização e tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
  - i. Outra documentação considerada relevante em função da situação concreta.
2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 9H00-12H00/14h00- 17H00
  3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

##### **NORMA VI**

###### **Condições de Admissão**

1. É condição de admissão neste estabelecimento/serviço ser pessoa idosa (65 anos de idade);
2. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direcção, após parecer da equipa técnica;
3. A admissão é formalizada por contrato escrito entre o cliente, o familiar ou responsável pelo cliente e a assinatura conjunta de dois elementos da direcção da instituição;
4. A celebração do contrato pressupõe a concordância do cliente e das famílias ou responsáveis com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição;
5. No momento da admissão é assinado o contrato de prestação de serviços com identificação do (s) responsável (eis);
6. Por esta ocasião deverão ainda ser entregues todos documentos atualizados comprovativos dos rendimentos e património do cliente e do (s) responsável (eis) referidos na norma V do presente regulamento.

##### **NORMA VII**

###### **CrITÉrios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Risco de isolamento no meio familiar e social;

2. Baixos recursos económicos;
3. O estado físico e mental da pessoa;
4. Frequência de outra resposta social da instituição;
5. Posição na lista de espera;
6. Idade superior a 65 anos;
7. Situação encaminhada pela Segurança Social;
8. Residência na Freguesia de Dornelas e/ ou concelho;
9. Familiares clientes da instituição;

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente de manifestação da vontade por parte do cliente sempre que possível. Quando o pedido for efectuado por familiares é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária para diálogo com o próprio cliente.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submete-la à decisão da entidade competente.
3. É competente para decidir o presidente da direcção após parecer da equipa técnica e da directora técnica.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 2 dias.
5. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.<sup>a</sup> mensalidade calculada proporcionalmente.
6. No ato da admissão são obrigatoriamente entregues ao cliente e/ou familiar (s) responsável (is) os seguintes documentos:
  - a. Regulamento interno;
  - b. Carta dos direitos e deveres;
  - c. Contrato prestação de serviços;
  - d. Inventário de pertences;

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Por ocasião do acolhimento podem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.
2. Para que a integração seja facilitada o futuro cliente deve visitar a instituição antes da admissão.

4

3. O acolhimento será individualizado e o responsável pelo acolhimento fará a apresentação da instituição, dos serviços, dos outros residentes, dos colaboradores e técnicos.
4. Será ainda assinado o contrato de prestação de serviços onde se especifique ao serviço a prestar.
5. É realizado o Inventário onde é efectuado o registo de pertences do cliente no momento da admissão.
6. Este registo é datado, assinado pelo cliente e por quem rececionou os pertences sendo o original entregue ao residente e/ou familiar e a cópia ficará no processo do cliente na instituição.
7. Nas sucessivas entregas de pertences do cliente, estes são obrigatoriamente registados por um colaborador da resposta social que deverá confirmar se os mesmos estão marcados com o número atribuído ao cliente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

A Instituição mantém organizados processos individuais dos clientes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros elementos relevantes.

## **NORMA XI**

### **Lista de Espera**

1. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera.
2. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma.
3. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato a cliente posição ocupa na lista de espera.
4. O candidato a cliente deve renovar a inscrição ao fim de um ano.
5. A ausência de renovação ou contacto durante um ano implica a sua exclusão da lista de espera.

## **CAPÍTULO IV**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. O Centro Social Paroquial de Dornelas está sediado na Rua Padre António Andrade Lopes, n.º 3, em Dornelas, e as suas instalações são compostas por Zona Residencial, Zona Ocupacional (salas de estar e convívio), Armazém de Produtos, Zonas de preparação Produtos e confecção de refeições, Refeitórios, Lavandaria, Gabinete Médico e de Enfermagem, Sala de Fisioterapia, Gabinete Social, Gabinete de Psicologia, Secretaria e Garagem.
2. As instalações são constituídas por zonas reservadas ao pessoal (WC, Refeitório, Vestiários) e zonas reservadas aos clientes (Quartos, WC, Salas de Convívio, Refeitórios, etc.).

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

A Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social Paroquial de Dornelas tem horário de funcionamento permanente (24 Horas/Dia).

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saída de Visitas/Clientes**

1. Os Clientes poderão receber visitas nos dias úteis, fins-de-semana e feriados entre as 8:00h às 21:00h.
2. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita em horário alargado, desde que não seja perturbado o normal funcionamento da Instituição e se encontram salvaguardados os direitos dos outros residentes.
3. Todas as visitas terão que efectuar o registo da entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na recepção.
4. Caso pretendam, as visitas poderão tomar uma refeição na Instituição, com o seu familiar, mediante requisição prévia e pagamento do valor afixado.

### **NORMA XV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: 9h00-17h30 de segunda a sexta- feira, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento deve ser efectuado até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que respeita, sendo a primeira mensalidade paga no ato da admissão.
3. O atraso no pagamento é acrescido de 10% do valor da participação.
4. Até ao limite daquele prazo devem ainda ser liquidadas as despesas adicionais.
5. O incumprimento do estipulado nos números anteriores determina reavaliação da situação socioeconómica do agregado familiar e terá como consequência o encaminhamento do processo para a Direcção que deliberará da eventual suspensão ou cessação do contrato.

**NORMA XVI****Tabela de Comparticipações/Apuramento da Comparticipação Familiar**

1. A tabela de comparticipações familiares aplica-se exclusivamente aos clientes da ERPI privada.
2. A tabela encontra-se afixada em local visível e foi estabelecida em reunião da direção, tendo ficado definida a comparticipação mínima de 600,00€ em quarto duplo e de 1200,00€ em quarto individual.
3. Considera-se comparticipação familiar/ mensalidade o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos acordada no momento da admissão.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias seguidos;
5. Para os efeitos do número anterior a ausência deve ser comunicada e solicitado o respetivo desconto, considerando-se períodos de ausência, entre outros, os motivados por férias, internamento prolongado, etc...
6. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil, terá por referência a taxa de inflação prevista e será expressamente comunicada, bem como quaisquer alterações de preçário, com a antecedência de 15 dias relativamente à entrada em vigor.
7. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente, alteração do grau de dependência ou dos serviços, pode a instituição proceder à respetiva revisão.
8. Da comparticipação mensal estão excluídos os serviços adicionais tais como a despesas com medicamentos, fraldas, transportes, cabeleireiro, consultas, exames médicos e outros consumíveis não contemplados no regulamento interno da resposta social.
9. Os serviços/ consumos adicionais referidos no n.º anterior são cobrados no mês seguinte àquele a que respeitam, e pelo seu pagamento é responsável o cliente e/ os familiares/responsáveis;

**NORMA XVII****Serviço de Alimentação- Refeições**

1. As refeições poderão ser tomadas dentro dos horários seguintes:

Pequeno-almoço- 8h00- 10h00;

Almoço- 12h00-13h00;

Lanche- 16h00- 17h30;

Jantar- 19h00- 21h00;

Ceia- 23h00- 24h00;

2. Será elaborado um mapa semanal de ementas saudáveis, equilibradas e variadas, baseado nas necessidades nutricionais dos clientes.
3. O mapa de ementas prevê dieta alternativa, que pode ser solicitada pelo cliente;
4. O serviço garante dietas especiais medicamente prescritas, que respondam às necessidades de origem fisiopatológicas;
5. O mapa semanal das ementas será afixado com a antecedência mínima de 7 dias, nas salas de refeições do estabelecimento.
6. A instituição dispõe de um plano de HACCP que garante o controlo e a qualidade dos processos que envolvem a produção de refeições, promovendo boas práticas na manipulação dos alimentos desde a receção, armazenamento/acondicionamento, preparação, confeção até à distribuição das mesmas;

### **NORMA XVIII**

#### **Atividades/Serviços prestados**

1. Todos os serviços previstos na norma IV estão incluídos no preço da mensalidade, excepto os referidos no n.º 10 da norma XVI.
2. As despesas relacionadas com estes serviços são registadas no processo individual do cliente e cobradas mensalmente por ocasião do pagamento da mensalidade nas mesmas condições e prazos.
3. O serviço de transporte pode ser assegurado pela instituição sempre que a condição física do cliente o permita e/ou o cliente o solicite, suportando a despesa respectiva.
4. O preço a pagar pelos transportes é determinado ao Km.
5. O preço por Km é definido anualmente pela Direcção e é comunicado ao cliente dentro do prazo previsto no n.º 19 da norma XVI.
6. Sempre que dois ou mais clientes partilhem o mesmo transporte a despesa será suportada proporcionalmente.
7. Sempre que a condição física do cliente não permita o seu transporte em viaturas da instituição serão accionados os Bombeiros Voluntários e o cliente suportará os respectivos encargos.
8. Em situações de Emergência é accionado o INEM, que após avaliação, decide assumir ele próprio o transporte e, nesta situação, aquele é feito gratuitamente.



## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. A organização promove passeios e eventos nos termos previstos no seu plano anual, sem que deles resulte qualquer custo adicional para o cliente da resposta social.
2. As deslocações ao exterior a pedido do cliente, em viaturas da instituição, implicam o pagamento do transporte nos termos definidos na cláusula anterior.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direcção técnica**

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo 12/98 de 25/02/92 e do Despacho Normativo n.º 75/92 de 20/05/92 cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À direcção técnica cabe a responsabilidade de orientar a valência, sendo responsável perante a Direcção pelo funcionamento geral da mesma.
3. Na sua ausência, o director técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e sancionado pela Direcção.

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- 1- Participação
  - a) Na elaboração, monitorização e revisão do seu Plano Individual;

- b) Na elaboração do seu Plano de Cuidados;
- c) Na elaboração do Plano Anual de Actividades;
- d) Participar em todas as actividades da organização e exteriores, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;

## 2. Liberdade de Expressão

- a) Manifestar a sua opinião;
- b) Reclamar ou fazer sugestões sobre o funcionamento do serviço e da organização;
- c) Receber resposta sobre o tratamento das reclamações e sugestões apresentadas;
- d) Comunicar as suas escolhas e necessidades nas diferentes actividades que são propostas;
- e) Procurar, receber e difundir informações e ideias em condições de igualdade;

## 3. Informação

- a) A ser informado do regulamento e as regras da resposta social e da organização;
- b) A ser informado com antecedência das alterações ao normal funcionamento dos serviços e actividades da resposta social;
- c) A receber a informação em formatos a linguagem fácil;
- d) Ter acesso à informação registada no seu processo, sempre que solicite

## 4. Qualidade de Vida:

- a) Colaborar na definição do seu conceito de qualidade de vida
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Decidir autonomamente, na medida das suas capacidades e manifestar a sua vontade na contratualização ou cessação da prestação do serviço;
- d) Usufruir de serviços, apoios e cuidados, individualizados, necessários à garantia do seu bem-estar físico e emocional, com objectivo de garantir a sua qualidade de vida;

## 5. Igualdade de Oportunidades

- a) Aceder aos serviços em condições de igualdade com os demais;
- b) Tratamento igual, independentemente da raça, etnia, sexo, língua, orientação sexual, política ou religiosa, da idade, da condição física...;

## 6. Confidencialidade

- a) Ter assegurada a confidencialidade da informação relativa à sua vida privada que deve ser respeitada e preservada;
- b) Que as informações relativas à sua vida privada (saúde, sexualidade, etc...) sejam tratadas com o seu consentimento e após autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados;
- c) Que apenas tenham acesso a essas informações os colaboradores que delas necessitem para o exercício das suas funções;
- d) Que os colaboradores guardem sigilo sobre as informações da sua vida pessoal;

**7. Privacidade**

- a) Ter o seu espaço e poder usufruir dele sempre que entenda;
- b) Ter um espaço próprio para guardar os seus pertences;
- c) Ao seu tempo para realização das suas actividades, satisfação de necessidades, etc...
- d) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;

**8. Respeito**

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ser tratado com cortesia;

**NORMA XXIII**

**Deveres dos Clientes**

**1. São deveres dos clientes**

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- b) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
- c) Proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;
- d) Cumprir as normas constantes do regulamento;
- e) Informar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- f) Utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição.

- g) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
  - h) Não consumir bebidas alcoólicas em excesso;
  - i) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
  - j) Transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
2. É expressamente proibido:
- a) Ser portador de qualquer arma ou objecto que possa ser usado como tal;
  - b) Trazer ou manter animais nas dependências da instituição;
  - c) Fumar dentro das instalações;
  - d) Usar cobertores eléctricos ou aquecedores pessoais;

#### **NORMA XXIV**

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

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Definir, de acordo com a legislação em vigor, as regras de funcionamento;
2. Determinar a disciplina a aplicar com vista à manutenção da ordem e boa harmonia e sempre que se verifique violação culposa, por parte de qualquer cliente, das determinações constantes do presente regulamento, das competentes deliberações da Direcção, bem como qualquer outro ato de desrespeito pela dignidade da pessoa humana, pela sua integridade física ou pelo seu património, serão punidos internamente pela aplicação das seguintes sanções:
  - a)- Reprensão Verbal;
  - b)- Reprensão escrita;
  - c) Suspensão até 6 meses;
  - d) Expulsão;
3. Apresentar queixa-crime, sempre que, nos termos referidos no n.º anterior o comportamento do cliente configure a prática de crime, ou informar o cliente e/ou a respectiva família para o mesmo efeito.

#### **NORMA XXV**

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

12

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
- b) Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos e no regulamento;
- d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
- e) Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno do Lar de Idosos;
- f) Proporcionar o acompanhamento adequado e o conforto necessário ao bem-estar do utente.
- e) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana;

## **NORMA XXVI**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1-A instituição não procede à guarda de objectos ou valores de montante elevado, nem se responsabiliza pela sua eventual perda ou furto e recomenda aos clientes e seus familiares que não os guardem consigo dentro das instalações da instituição.

2-Poderão, no entanto, a solicitação dos familiares ou do próprio cliente, ser entregues à guarda da instituição pequenas quantias em dinheiro para prover as despesas correntes dos mesmos, salvaguardando o dinheiro do cliente e a má gestão.

3-As verbas referidas no número anterior integram a conta corrente do cliente e delas se fará registo, apresentando-se contas sempre que solicitado.

4-A instituição compromete-se a manter actualizado o registo de valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente pelo cliente à sua guarda pelo utente.

5- Para efeitos do pagamento das despesas adicionais previstas no n.º 14 da cláusula XVI, os clientes/responsáveis de clientes deverão entregar mensalmente para além do valor da mensalidade o montante de 25,00€ ou 50,00€ consoante a previsão de despesas tendo por referência as despesas do ano anterior ou as indicadas pelo cliente/família por ocasião da admissão;

6- Esta verba integra a conta corrente do cliente onde serão lançadas estas importâncias a crédito e, posteriormente debitadas as respetivas despesas;

7- Os comprovativos das despesas bem com os documentos comprovativos das cobranças respetivas através da conta de cliente serão arquivados no processo individual e entregues aos mesmos ou às famílias sempre que solicitados;

8- Recai sobre o utente e/ou responsáveis a obrigação/responsabilidade de solicitar com a maior regularidade possível a apresentação da conta do cliente e liquidar as diferenças respetivas ou receber o excesso, sem prejuízo, quando se trate dos segundos, da autorização prévia do cliente;

### **NORMA XXVII**

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

- 1.O cliente pode, a todo o tempo, por iniciativa própria comunicar que pretende a interrupção da prestação dos cuidados.
2. Sempre que a interrupção seja previsível a comunicação referida no n.º anterior deve ser feita com a antecedência mínima de 5 dias.
3. A comunicação deve ser feita, por escrito ou reduzida a escrito pelo colaborador que a receba e conter os motivos invocados para a interrupção.
3. A interrupção da prestação dos cuidados segue a regulação prevista nos números 5,6 e 7 da Norma XVI.

### **NORMA XXVIII**

#### **Contrato**

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

### **NORMA XXIX**

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

- 1.O contrato cessa com a morte do cliente, por acordo das partes ou por denúncia.
2. A denúncia do contrato pode ser feita a todo o tempo, mediante comunicação escrita, por iniciativa de qualquer dos contraentes, com a antecedência mínima de 60 dias ou 30 dias consoante a iniciativa seja do primeiro ou do segundo contraente.
3. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve ser revestir forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo.
4. O incumprimento do prazo de aviso prévio previsto no n.º2 determina o pagamento de uma indemnização compensatória de montante não inferior ao período de aviso prévio em falta, calculado por referência à comparticipação mensal do cliente.

5. São fundamentos de denúncia do contrato pelo prestador do serviço situações de violência, maus tratos e incumprimento de regras cujo fundamento é a salvaguarda de direitos fundamentais.
6. A instituição reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação do serviço sempre que a conduta do cliente se revelar gravemente lesiva de direitos fundamentais de outros clientes, de interesses patrimoniais da instituição e comprometa o seu regular funcionamento.
7. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos do número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações.

### **NORMA XXX**

#### **Livro de Reclamações**

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

### **CAPÍTULO VI**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXI**

#### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes 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 a estes assiste.

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

### **NORMA XXXII**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **NORMA XXXIII**

#### **Disposições Complementares**

No ato de admissão e, anualmente, no início de cada ano civil, é devido seguro de acidentes pessoais cuja apólice cobre riscos de morte e invalidez permanente.

**NORMA XXXIV**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de setembro de 2015.

---

---

---

---

---