

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de São Simão de Litém (CSPSSL) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada em 11/02/1982, no Livro das Fundações de Solidariedade Social, fls. 66 verso e 67, sob o n.º. 9/82. Tem acordo de cooperação atípico celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 23/08/2008, para a resposta social de Acolhimento Familiar para Idosos e Deficientes em Idade Adulta (AF).

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Os princípios legislativos pelos quais se rege a Resposta Social de Acolhimento Familiar para Idosos e Deficientes em Idade Adulta são:

1. Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo nº 75/92 de 23 de Abril – Regula o regime jurídico de Cooperação entre a o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e as IPSS;
3. Decreto-Lei nº 391/91 - Regulamenta a resposta social de Acolhimento Familiar de Pessoas Idosas e deficientes em idade adulta.
4. Protocolo de Cooperação em vigor;
5. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

NORMA 3ª
OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de funcionamento aplica-se à Resposta Social de Acolhimento Familiar para Idosos e Deficientes em Idade Adulta do CSPSSL, na qualidade de instituição de enquadramento desta resposta, sediada em São Simão de Litém, concelho de Pombal, e visa:

1. Promover e garantir o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social de Acolhimento Familiar para Idosos e Deficientes em Idade Adulta;

4. Definir as regras e condições para candidatura e admissão em Família de Acolhimento

NORMA 4ª

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS AO CLIENTE

1. O CSPSSL, como instituição de enquadramento da Resposta Social de AF assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento temporário ou permanente;
 - b) vigilância e apoio 24 horas por dia;
 - c) alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar);
 - d) cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - e) lavagem e tratamento de roupas;
 - f) cuidados de limpeza e arrumação dos espaços físicos;
 - g) atividades de animação, convívio, ocupação e lazer que favoreçam a situação do cliente;
 - h) ambiente sociofamiliar e afetivo propício;
 - i) acesso aos serviços médicos, de enfermagem e de apoio social;
 - j) promoção da interação familiar e comunitária;
 - k) acompanhar ao exterior, sempre que se justifique.
2. O CPSSL como instituição de enquadramento, assegura ainda:
 - a) Selecionar e formar as famílias candidatas ao acolhimento;
 - b) Garantir às famílias de acolhimento o pagamento dos serviços prestados e da manutenção, conforme despacho ministerial;
 - c) Acompanhar e vigiar a situação do acolhimento familiar.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o cliente e/ou seu representante, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante

do processo individual do cliente depois de admitido, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal quando necessário;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal quando necessário;
 - c) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para a efeitos de elaboração do processo individual do cliente;
 - h) Outros documentos considerados necessários.
2. Excecionar, eventualmente, alguns destes documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
 3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues na secretaria do CSPSSL;
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente;
 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.

NORMA 6º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta instituição:

1. Idade igual ou superior a 60 anos, ou não inferior a 18, quando se trate de pessoa deficiente;
2. Ser portador de deficiência orgânica, motora ou sensorial;

3. Encontra-se em situação de dependência ou de perda de autonomia, não podendo bastar-se a si próprio;
4. Viver isolado e sem apoio de natureza sociofamiliar;
5. Viver em situação de alojamento muito precário ou sem alojamento que ponha em perigo a sua segurança;
6. Não sofrer de doenças infecto contagiosa ou mental;
7. Manifestar vontade em ser apoiado.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São avaliados os seguintes critérios de admissão:

Critérios	Ponderação
Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição	20
Candidato cujo cônjuge já beneficie da resposta de ERPI	20
Ser Cliente de outra resposta social do CSPSSL, com comprovada necessidade de internamento em ERPI	20
Desajuste familiar grave	10
Insuficiência de recursos económicos	20
Incapacidade total ou parcial do candidato para satisfazer as suas necessidades básicas	5
Encontra-se em situação de isolamento social	5

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado em Lista de Candidatos e analisado pelo Diretor Técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada nos critérios de admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPSSL;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de dois dias mediante envio de Carta de Aceitação;

4. Após decisão de admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual do Cliente, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, ordenada por critérios de prioridade definidos em regulamento.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

No período de acolhimento dos novos clientes deve-se:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as suas reações;
3. Elaborar inventário de bens, caso existam;
4. Evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do cliente nas atividades desenvolvidas;
5. Recordar regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como, os direitos e deveres de todas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Desenvolver, observar e aprofundar alguns aspetos da Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da mesma;
7. Elaborar o Plano Individual após 60 dias, sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual do Cliente;
8. Realizar, uma avaliação do Plano Individual identificando os indicadores que conduziram à inadaptação e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir deve ser dada ao cliente a possibilidade de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O Processo Individual do cliente é constituído pelos seguintes documentos:
 - a) Ficha de Inscrição do cliente;

- b) Dados de identificação pessoal e social do cliente;
 - c) Cópia dos documentos de identificação;
 - d) Calculo mensalidade;
 - e) Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do Cliente;
 - g) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivo contato, bem como a informação médica necessária;
 - h) Avaliação Diagnóstico;
 - i) Declaração de confidencialidade;
 - j) Programa de Acolhimento;
 - k) Plano Individual do Cliente e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - l) Fichas de Acompanhamento (registos de prestação de serviços significativas, participações em atividades, ocorrências mais relevantes, etc.);
 - m) Registo da cessação de contrato, com data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada Processo Individual do Cliente deverá ser permanentemente atualizado.
 4. O Processo de Saúde do cliente é elaborado de forma autónoma respeitando também a sua confidencialidade.
 5. O Cliente deve conhecer a informação constante no seu Processo Individual do Cliente.

NORMA 11ª

LISTAS DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente será informado por escrito.
2. A lista de espera será atualizada no início de cada ano civil.

CAPITULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A resposta social de AF funciona durante todos os dias do ano.

NORMA 13ª

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

O horário de visitas é estabelecido previamente pela Família de Acolhimento.

NORMA 14ª

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 30 do mês a que respeita, no período das 9,30 às 13 horas e das 14 às 17,30, de segunda a sexta, na Secretaria da instituição;
2. O pagamento também poderá ser feito por transferência bancária;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente em AF até este regularizar os seus pagamentos, após realizada uma análise individual do caso.

NORMA 15ª

CÁLCULO DE RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do Cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 16ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal em AF determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 70% a 80% de acordo com o grau de dependência do cliente;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor as partes implicadas são informadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias;

NORMA 17ª

REFEIÇÕES

As refeições da resposta social de AF são garantidas pela família de acolhimento.

NORMA 18ª

SERVIÇOS PRESTADOS PELA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

É da responsabilidade da Família de Acolhimento:

- a) Alojamento;
- b) Lavagem e tratamento de roupas;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Fornecimento de refeições adequadas;
- e) Acesso aos serviços médicos e de enfermagem;
- f) Diligências e acompanhamento a consultas ao exterior e exames complementares de diagnóstico, sendo o custo da deslocação um encargo para o cliente ou significativo.

NORMA 19ª

PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. As atividades a realizar com os clientes deverão respeitar sempre o interesse, as expectativas e a vontade expresso pelos próprios;

2. Deverá ser elaborado um Plano Anual de Atividades Anual, (ouvidos os clientes, as Famílias de Acolhimento e a Direção);
3. O Plano Anual de Atividades deverá ser afixado em local visível e de fácil leitura;
4. Compete ao Diretor Técnico, à Animador Sociocultural, às Famílias de Acolhimento e aos Clientes a elaboração do Plano Anual de Atividades.
5. A avaliação deverá ser feita no final de cada atividade e deve incluir a avaliação feita pelo Cliente, pelo Diretor Técnico e o Animador Sócio Cultural e a Família de Acolhimento.
6. A realização de passeios ou deslocações é da responsabilidade do cliente ou da instituição;
7. Os passeios são gratuitos na sua generalidade, salvo situações a considerar pela Direção ou Família de Acolhimento sendo o cliente ou seu representante informado previamente.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

NORMA 20ª
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São dos direitos dos clientes:
 - a) Receber os serviços constantes do regulamento e do contrato que deverá ser celebrado entre cliente/família e instituição;
 - b) Ver satisfeitas as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
 - c) Ser informado das normas e regulamentos em vigor na resposta social;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, bem como o respeito pela sua identidade pessoal e reserva da identidade privada e familiar;
 - f) Ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
 - g) Participar na elaboração no Plano de Atividades da instituição;
 - h) Apresentar reclamações junto do Diretor Técnico;
 - i) Usufruir de dietas adequadas quando prescritas pelo médico.

2. São deveres dos clientes:

- a) Respeitar e estimar a família de acolhimento, de modo a não gerar conflitos que possam prejudicar o equilíbrio e harmonia daquela;
- b) Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer alteração relacionada com a mesma;
- c) Colaborar na prestação de cuidados de acordo com as suas capacidades físicas e mentais;
- d) Cumprir as normas constantes no regulamento, das quais deverá ter conhecimento aquando da sua admissão;
- e) Efetuar o pagamento da mensalidade;
- f) Comunicar qualquer ausência ao representante da Família de Acolhimento;
- g) Evitar conflitos e/ou mal entendidos.
- h) Não é permitido ao cliente fumar no interior da habitação; usar aparelhos de rádio, televisão durante o período de descanso noturno; usar botijas, aquecedores, cobertores elétricos ou outros objetos que possam pôr em perigo a integridade física dos restantes moradores; consumir bebidas alcoólicas ou medicamentos não prescritos.
- i) Informar com a antecedência mínima de trinta dias, salvo motivo de força maior, a família de acolhimento e o CSPSSL se desejar interromper a situação de acolhimento, justificando a decisão tomada.

CAPITULO V
FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

NORMA 21^a
CONDIÇÕES PARA FAMÍLIA DE ACOLHIMENTO

1. Ter sensibilidade para a problemática para a problemática do envelhecimento ou da deficiência;
2. Ter estabilidade familiar, capacidade afetiva e capacidade económica mínima;
3. Apresentar equilíbrio no plano da saúde física e mental;
4. Possuir habitação com adequados requisitos de habitabilidade e acessibilidade;
5. Estar disponível para frequentar ações de formação prévia e contínuas promovidas pelas instituições de enquadramento;
6. Candidatar-se a Família de Acolhimento.

NORMA 22^a

DIREITOS E DEVERES DA FAMÍLIAS DE ACOLHIMENTO

1. A Família de Acolhimento tem os seguintes Direitos:
 - a) À retribuição pelos serviços prestados ao cliente e à manutenção, cujo montante consta de um contrato celebrado no início;
 - b) Ao apoio técnico e à formação prévia e contínua por parte da instituição de enquadramento;
 - c) Aos montantes necessários à cobertura de despesas extraordinárias relativas às necessidades de saúde do cliente.
2. A Família de Acolhimento tem os seguintes Deveres:
 - a) Efetuar o registo da sua atividade no Serviço de Finanças e na Segurança Social;
 - b) Acompanhar o cliente, garantindo-lhe a satisfação das suas necessidades básicas;
 - c) Prestar, a solicitação do cliente, colaboração na administração de bens e valores de que aquele se faça acompanhar, quando for necessário;
 - d) Fomentar a integração do cliente no ambiente familiar;
 - e) Recorrer aos serviços de saúde e de apoio social, sempre que o cliente deles necessite;
 - f) Assegurar e fomentar o relacionamento entre o cliente e a respetiva família;
 - g) Fomentar a participação do cliente na comunidade, através da frequência e do apoio das respetivas estruturas;
 - h) Manter a família do cliente e o técnico da instituição de enquadramento informados dos aspetos relevantes da situação física, psíquica e social do cliente;
 - i) Informar, com a antecedência mínima de 30 dias, o cliente ou significativo e o CSPSSL quando desejar interromper a situação de acolhimento, justificando a decisão tomada.

CAPITULO VI

RECURSOS

NORMA 23^a

RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto à instituição encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de colaboradores afetos à resposta social, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 24ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do AF compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, pela Direção Técnica e funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por alguém da Direção ou alguém que esta delegue.

CAPITULO VII

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

NORMA 25ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão do cliente e à celebração de contrato de prestação de serviços com a Família de Acolhimento, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes ou a família de acolhimento, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz

prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;

2. São deveres da instituição:
 - a) Respeito pela individualidade dos clientes e pela família de acolhimento proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes e seus familiares;
 - g) Manter os processos dos clientes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

CAPITULO VIII

BENS E VALORES

NORMA 26^a

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. A instituição e a família de acolhimento só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente ou familiar e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA 27^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. A interrupção do serviço só pode ser feita a título definitivo, com pré-aviso escrito de 30 dias.
2. A ausência temporária da resposta social por parte do cliente não determina qualquer redução ou interrupção no pagamento da mensalidade.

NORMA 28ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

A cessação da prestação de serviços pode acontecer:

1. Por morte – A instituição deverá comunicar a ocorrência à família.
2. Por desistência – O cliente deverá informar a Instituição com 30 dias de antecedência, rescindindo-se assim o contrato de prestação de serviços.
3. Por rescisão de contrato por parte da Família de Acolhimento ou do CSPSSL tendo qualquer das parte avisar com antecedência mínima de 30 dias.

NORMA 29ª

CONTRATO

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente e/ou o seu representante legal e o CSPSSL e entre a Família de Acolhimento e o CSPSSL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA 30ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

CAPÍTULO VIX

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 31ª

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do AF, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 32^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 33^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 18 de abril de 2016