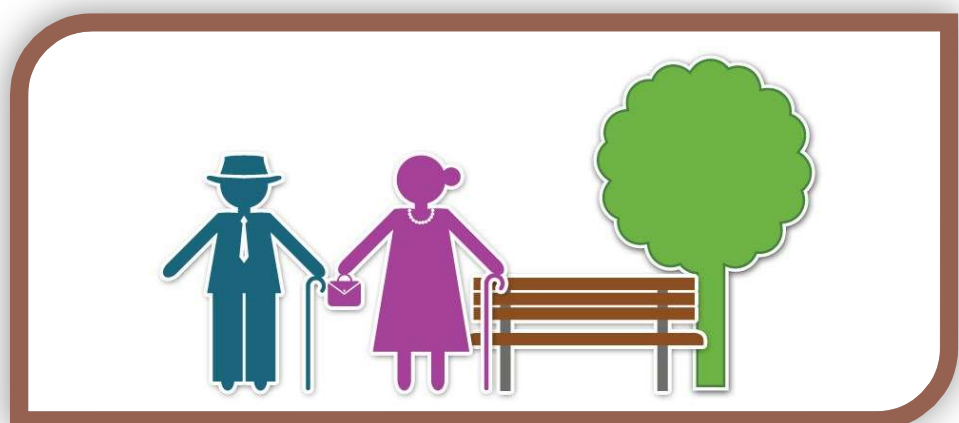


REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA




fonte santa
Centro Social da Serra do Bouro

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

| | |
|--|---|
| Norma 1ª – Âmbito de aplicação..... | 2 |
| Norma 2ª – Legislação aplicável..... | 2 |
| Norma 3ª – Destinatários e objetivos..... | 2 |
| Norma 4ª – Serviços prestados e actividades desenvolvidas..... | 2 |

CAPÍTULO II – Processo de admissão dos clientes

| | |
|---|---|
| Norma 5ª – Condições de admissão..... | 3 |
| Norma 6ª – Candidatura..... | 3 |
| Norma 7ª – Critérios de admissão..... | 3 |
| Norma 8ª – Efeivação da candidatura e renovação da inscrição..... | 3 |
| Norma 9ª – Admissão..... | 4 |
| Norma 10ª – Acolhimento dos novos clientes..... | 4 |
| Norma 11ª – Processo individual do cliente..... | 4 |
| Norma 12ª – Lista de espera..... | 5 |

CAPÍTULO III – Instalações e regras de funcionamento

| | |
|---|---|
| Norma 13ª – Instalações..... | 5 |
| Norma 14ª – Horário de funcionamento..... | 5 |
| Norma 15ª – Entrada e saída de visitas..... | 5 |
| Norma 16ª – Preçário de mensalidades..... | 5 |
| Norma 17ª – Pagamento da mensalidade..... | 6 |

CAPÍTULO IV – Da prestação dos cuidados e serviços

| | |
|---|---|
| Norma 18ª – Refeições..... | 6 |
| Norma 19ª – Actividades de animação sociocultural, lúdico recreativas e ocupacionais..... | 6 |
| Norma 20ª – Apoio no desempenho das actividades de vida diária..... | 7 |
| Norma 21ª - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia..... | 7 |
| Norma 22ª – Actividades/serviços prestados..... | 7 |
| Norma 23ª – Serviço de teleassistência..... | 7 |

CAPÍTULO V - Recursos

| | |
|------------------------------------|---|
| Norma 24ª – Quadro de pessoal..... | 7 |
| Norma 25ª – Direção técnica..... | 7 |

CAPÍTULO VI – Direitos e deveres

| | |
|---|----|
| Norma 26ª – Direitos do clientes..... | 8 |
| Norma 27ª – Deveres dos clientes..... | 8 |
| Norma 28ª – Direitos da instituição..... | 8 |
| Norma 29ª – Deveres da instituição..... | 9 |
| Norma 30ª - Contrato de prestação de serviços..... | 9 |
| Norma 31ª – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente..... | 9 |
| Norma 32ª – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador..... | 9 |
| Norma 33ª – Livro de reclamações..... | 10 |
| Norma 34ª – Livro de registo de ocorrências..... | 10 |

CAPÍTULO VII – Disposições finais

| | |
|--|----|
| Norma 35ª – Alterações ao regulamento..... | 10 |
| Norma 36ª – Integração de lacunas..... | 10 |
| Norma 37ª – Foro competente..... | 10 |
| Norma 38ª – Entrada em vigor..... | 10 |

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia é uma resposta social da Fonte Santa – Centro Social da Serra do Bouro, Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública que se encontra registada desde 02 de Fevereiro de 2006 na Direcção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, no livro nº 11 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 44/06, a fls. 55 verso, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

O Centro de Dia tem como finalidade dar resposta a pessoas idosas, em situação de risco ou perda de independência por período temporário ou permanente, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda direta ao idoso e indireta à família e/ou comunidade e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- c) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho - Revoga o Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio, o DN nº31/2000 de 31 de Julho e o despacho normativo 02/12 de 14 de Fevereiro;
- d) Guia Prático Apoios Sociais – Pessoas Idosas do ISS, I.P. de 2015
- e) Guião Técnico da Direcção-Geral para Centro de Dia aprovado por Despacho do SEIS em 29/11/1996
- f) Circular nº 4 de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social;
- g) Circular nº 5 de 23/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social.

NORMA 3ª

Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do Centro de Dia idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem.
2. Constituem objectivos do Centro de Dia:
 - a) Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas do cliente
 - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia
 - c) Promover as relações pessoais entre as gerações
 - d) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida
 - e) Contribuir para retardar ou evitar ao máximo o internamento em instituições
 - f) Promover estratégias de desenvolvimento da autoestima, da autonomia, da funcionalidade e da independência pessoal e social do cliente.

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação (pequeno almoço, reforço da manhã, almoço, lanche e jantar);
 - b) Tratamento de Roupa de uso pessoal
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d) Aquisição de bens e serviços;
 - e) Actividades lúdicas, ocupacionais e terapêuticas;
 - f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, nomeadamente, apoio na administração de medicamentos;
 - g) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

2. A prestação de serviços referentes à alínea f) do número anterior, exige o respectivo enquadramento num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde, quando a situação do cliente o determine, conforme orientação do médico assistente.
3. As compras a pedido do cliente serão efetuadas com o dinheiro deste e realizadas consoante a disponibilidade dos colaboradores e se a situação familiar não o permitir.

CAPITULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia, as que estejam enquadradas nas condições referidas no nº1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª

Candidatura

Para efeitos de admissão, o eventual cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constituirá parte integrante do seu processo de cliente.

NORMA 7ª

Crítérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:
 - a) As pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou pessoas próximas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Situações encaminhadas por outros serviços (segurança social, hospital, centro de saúde);
 - e) Idade do cliente;
 - f) Ser cliente de outra resposta social;
 - g) Anos de associado na Fonte Santa;
 - h) Ser natural e/ou residente na localidade Serra do Bouro.
2. A Direção poderá, excecionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso da Segurança Social.
3. Em caso de inadaptação do residente a Direção, coadjuvado pela Diretora Técnica procurará uma solução alternativa, sempre com a intervenção da família.

NORMA 8ª

Efetivação da Candidatura e Renovação da Inscrição

1. Havendo vaga, será solicitada a entrega da cópia ou facultado os dados, mediante a apresentação dos originais, dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão do cidadão do candidato e do representante legal, na sua ausência:
 - 1.1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal, quando necessário, autorização de residência ou passaporte;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;Assim como:
 - 1.5. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
 - 1.6. Cópia do Boletim de vacinas, quando solicitado;
 - 1.7. Cópia do comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - 1.8. Declaração assinada pelo candidato ou pelo representante legal, quando necessário, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
3. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

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 9ª

Admissão

1. Concluído o processo de candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Direção.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. As inscrições dos candidatos que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritas na lista de espera.
6. A admissão é formalizada através de contrato de prestação de serviços entre o candidato ou o seu representante legal, e o representante da instituição, onde são definidos os termos e condições do mesmo.
7. No ato da admissão é devida a primeira mensalidade.

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. É efetuado um programa de acolhimento inicial, durante o qual serão avaliadas as necessidades do cliente e elaborado de um Plano Individual pela equipa técnica em colaboração com o cliente e respetiva(s) pessoa(s) próxima(s).
2. O período de adaptação do cliente é de um mês, durante este período é implementado um Programa de Acolhimento.
3. No primeiro dia de prestação do serviço, o director/coordenador técnico acompanhará o colaborador responsável pela integração, fazendo a sua apresentação e verificação do cumprimento dos serviços contratados.
4. Se for necessário alterar os objetivos de intervenção, o responsável pelo programa de acolhimento dá conhecimento ao cliente e procede à negociação das respectivas alterações.
5. Se não se verificou a adaptação e a situação persistir é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
6. Se os objetivos de intervenção não necessitam de ser alterados e o cliente se adaptou, o relatório é arquivado no processo individual.

NORMA 11ª

Processo Individual do Cliente

1. Para cada cliente será constituído um Processo Individual, do qual consta:
 - a) Ficha de Inscrição;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Diagnóstico social;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Plano Individual de Cuidados;
 - g) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - h) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - i) Contrato de prestação de serviços;
 - j) Resultado do programa de acolhimento inicial;
 - k) Plano individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - l) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - m) Comprovativo de rendimentos;
 - n) Cálculo da mensalidade;

o) Lista de Pertences.

NORMA 12^a
Lista de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de selecção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na instituição em lista de espera.
2. A inscrição do cliente na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.
3. Serão retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscrição ou por falecimento.
4. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
5. O cliente e/ou pessoas significativas serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13^a
Instalações

O Centro de Dia está sedado na Estrada do Arrife, nº15, Serra do Bouro e as suas instalações são compostas por:

- a) uma sala de convívio;
- b) uma sala de actividades;
- c) uma sala de refeições;
- d) duas casas de banho de banhos assistidos
- e) instalações sanitárias de apoio às salas;
- f) dois gabinetes administrativos;
- g) um salão de cabeleireiro;
- h) cozinha e arrumos;
- i) lavandaria;
- j) gabinete médico;
- k) sala de pessoal;
- l) instalações sanitárias e vestiário do pessoal.

NORMA 14^a
Horários de Funcionamento

O Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 20:00.

NORMA 15^a
Entrada e Saída de Visitas

O horário das visitas decorre das 11:00 às 18:00, desde que não prejudique o bom funcionamento da instituição. As visitas devem respeitar todas as orientações dos colaboradores de serviço, bem como os espaços de circulação.

NORMA 16^a
Preçário de Mensalidades

1. A mensalidade devida pela utilização dos serviços referidos na NORMA 4^a, ponto 1 não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social.
2. As mensalidades serão actualizadas no mês de Janeiro de cada ano cível. Em caso de alteração à mensalidade em vigor, esta será comunicada por escrito com um mês de antecedência.
3. A mensalidade é calculada da seguinte forma:
 - 3.1. No início de cada ano é estipulado um valor base correspondente ao valor da admissão na valência;

- 3.2. Será calculado o valor dos serviços requeridos pelo cliente, consoante o contratualizado, este valor é calculado sobre uma percentagem, tendo por base o valor de admissão na valência, conforme tabela:

| admissão na valência | valor base |
|----------------------|------------|
| pequeno-almoço | 10% |
| almoço | 40% |
| lanche | 10% |
| jantar | 20% |
| higiene pessoal | 80% |
| tratamento de roupa | 40% |
| higiene habitacional | 50% |
| transporte | 35% |

4. O valor da mensalidade será o somatório do valor da admissão na valência e do valor dos serviços requeridos.

NORMA 17ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. As mensalidades poderão ser pagas em cheque, numerário ou por transferência bancária.
3. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de uma penalização de 5%. As penalizações acumulam mensalmente.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e respectivas penalizações, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. Se existirem atividades ou outras despesas extraordinárias, nomeadamente, consultas médicas, nutrição entérica por prescrição médica, fisioterapia, terapia da fala, terapia ocupacional, medicamentos, fraldas, transportes e/ou outras, estas serão pagas, de acordo com o estabelecido pela Direção, extra mensalidade/comparticipação familiar e o seu pagamento deverá ser efectuado até ao dia 8 do mês seguinte a que disserem respeito.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

Refeições

1. As refeições são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado:
 - a) Pequeno-Almoço: das 08:00 às 10:00
 - b) Almoço: das 12:00 às 13:30
 - c) Lanche: 16:00
 - d) Jantar: das 18:00 às 19:30
2. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível ao cliente.
3. Os regimes de alimentação especial, nomeadamente através de nutrição entérica que obedece a prescrição médica são de cumprimento obrigatório.
4. As ementas são elaboradas por um dietista ou nutricionista.

NORMA 19ª

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico Recreativas e Ocupacionais

1. Será elaborado um plano, superiormente aprovado, de atividades de animação sócio-cultural, recreativa e ocupacional, com afixação de informação clara e respeitando o princípio da participação voluntária dos clientes.
2. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
3. É necessária a autorização dos familiares ou responsável do cliente, quando este não seja hábil para o fazer.

4. Durante as atividades os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA 20ª

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 21ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andadores, óculos e outros materiais de apoio) a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 22ª

Actividades/Serviços Prestados

A Fonte Santa proporciona o acesso a outros serviços não incluídos na mensalidade ao qual será cobrado um valor em conformidade com o serviço prestado:

- a) Transporte e acompanhamento ao exterior;
- b) Cuidados de enfermagem;
- c) Cuidados médicos;
- d) Cuidados de fisioterapia;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Elaboração de regime alimentar individualizado.

NORMA 23ª

Serviço de Teleassistência

1. O cliente poderá usufruir do serviço de teleassistência. Trata-se de uma parceria entre a Instituição e uma central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer situação de emergência através de um sistema de comunicação.
2. A contratualização da teleassistência é considerada como outro serviço.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 24ª

Quadro de Pessoal

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

NORMA 25ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta resposta social é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico de Serviço Social.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª**Direitos dos Clientes**

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) A articulação com todos os serviços da comunidade.

NORMA 27ª**Deveres dos Clientes**

- a) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a instituição em geral;
- b) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- c) Efectuar o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar atempadamente de acordo com o contrato celebrado;
- d) Colaborar com a equipa do Centro de Dia de acordo com as suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- e) Informar previamente o prestador de cuidados ou técnico responsável de qualquer ocorrência que perturbe a prestação do serviço;
- f) Comunicar previamente às pessoas responsáveis, eventuais saídas do Centro de Dia, onde vai e quem o acompanha, assim como a previsão do tempo de ausência;
- g) Reembolsar a Fonte Santa das despesas com medicamentos, fraldas, transportes e outras que lhe digam directamente respeito.
- h) Assumir total responsabilidade pelos seus bens, que estão à sua guarda.

NORMA 28ª**Direitos da Instituição**

- a) Exigir o inteiro cumprimento do Regulamento Interno desta resposta social;
- b) Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- f) Fazer cumprir o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- g) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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;
- h) Rescisão de contrato com o cliente em caso de:
 - 1. Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados na Norma 26ª. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor;
 - 2. Quando ficar incapaz de gerir a sua pessoa e bens por se verificar alterações das suas faculdades mentais, o contrato será reformulado e celebrado novo contrato com o representante legal;

2.1. Considera-se, para o efeito do número anterior, que o cliente está incapaz de gerir a sua pessoa e bens, quando submetido a Inspeção Médica pela entidade competente do Serviço Nacional de Saúde;

NORMA 29ª

Deveres da Instituição

- a) Respeito pela individualidade dos clientes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada 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) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços de Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o cliente;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- h) Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados.
- i) Manter os processos dos clientes actualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 30ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Sempre que as ausências sejam por um período superior a 15 dias, não interpolados, e que os motivos sejam devidamente justificados, terão uma redução 10% no valor da mensalidade.

NORMA 32ª

Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A Cessaçã o da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por Morte; a Instituição comunica a família de imediato, se o cliente falecer durante a permanência no Centro de Dia, devendo contudo, os herdeiros legais e/ou o fiador satisfazer as dívidas existentes;
 - 1.1. Em caso de morte, se o mesmo ocorrer nos primeiros 15 dias do mês, a pessoa próxima/responsável pelo cliente, tem direito à restituição de 50% da mensalidade paga.
2. Por denúncia, o cliente tem de comunicar por escrito, 30 dias antes da saída e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
 - 2.1. A Direcção da Fonte Santa pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços por parte do cliente, em casos excepcionais devidamente fundamentados.
 - 2.2. A rescisão do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data do abandono da resposta social.

NORMA 33ª**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou do Director Técnico sempre que seja solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA 34ª**Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA 35ª****Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo 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 do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao cliente e representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª**Integração de Lacunas**

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

NORMA 37ª**Foro Competente**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Caldas da Rainha.

Norma 38ª**Entrada em Vigor**

O presente regulamento aprovado pela Direção da Fonte Santa e entra em vigor em 1 de Setembro de 2017.