

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A **Liga Social e Cultural Campos do Lis**, designada abreviadamente por **LSCCL**, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 06 de Agosto de 2009, com a natureza jurídica de Associação, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei 172-A/2014, de 14 de novembro, no Despacho Normativo 75/92, de 20 de Maio, na Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, no Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, Protocolo de Cooperação em vigor, Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos Clientes ou seus representantes legais e familiares ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona um conjunto de serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento de roupas do uso pessoal do cliente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda disponibilizar outro tipo de serviços, tais como:

- a) Administração de fármacos, quando prescritos;
- b) Fisioterapia;
- c) Ações de sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste serviço:

- α) Necessidades de prestação de cuidados, os quais assegurem a satisfação das carências verificadas;
- β) Necessidades de ajuda na execução das atividades da vida diária;
- χ) Inexistência de familiares ou sua impossibilidade mental, física ou profissional para prestar os serviços necessários ao candidato a Cliente;
- δ) Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos analisados pela equipa técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
- ε) Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos trabalhadores da Instituição;
- φ) Constar da lista de inscrição para esta valência.

2. A admissão será efetuada em função do número de vagas existentes e de acordo com os critérios de prioridade definidos no ponto anterior.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a LSCCL, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do Cliente, bem como do Representante, quando aplicável;
- b) Cartão de Contribuinte do Cliente, bem como do Representante, quando aplicável;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente ;
- d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Cliente beneficie;
- e) Boletim de vacinas atualizado;
- f) Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia;
- g) Cópia do modelo 3 de IRS e respetivos anexos do ano civil imediatamente anterior ao ano da inscrição a que diz respeito, e respetiva nota de liquidação;

- h) Recibo de renda de casa ou de prestação do crédito à habitação;
 - i) Comprovativo das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - j) Comprovativo da participação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI, quando aplicável;
 - k) Declaração de uso de imagem.
2. O período de candidatura decorre dentro do horário de expediente.
3. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades filiais ou determine a tutela/curatela, em caso de interdição ou inabilitação.
4. 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, tendo, para apresentação destes documentos, um prazo de 8 dias.

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

1. A admissão neste serviço será efetuada segundo os seguintes critérios de prioridade:
- a) A precariedade da situação socio-financeira do Cliente;
 - b) Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - d) Conflitos familiares/marginalização/exclusão;
 - e) Frequência do cônjuge no Serviço de Apoio Domiciliário;
 - f) Grau de dependência;
 - g) Idade do Cliente;
 - h) Ordem de inscrição na Instituição.
2. Sempre que a carência do Serviço de Apoio Domiciliário da LSCCL não permita a admissão de todos os candidatos a Clientes, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
- a) Alta hospitalar com necessidade de cuidados de saúde continuados e/ou apoio social;
 - b) Situação de doença, ausência ou perda de familiares, amigos e vizinhos que prestavam apoio.
3. É critério de desempate o ser associado da LSCCL.

NORMA VIII

AdmissÃO

1. Recebido o pedido de admissão, este é registado pelo técnico responsável do serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submete-la à análise da Direção Técnica.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de 15 dias.

4. A admissão deverá ter sempre um carácter provisório, por um período de 30 dias, para avaliar a capacidade de adaptação do Cliente, findo o qual, passa a definitiva mediante avaliação e proposta da equipa técnica.
5. Após a admissão, o Cliente deverá de proceder à sua inscrição como associado da LSCCL.
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, não conferindo qualquer prioridade na admissão.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica e envolve os seguintes procedimentos:

- a) Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
- b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do Cliente;
- c) Evidenciar a importância da participação dos familiares do Cliente;
- d) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- e) Facultar uma cópia do regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente contém todos os documentos respeitantes ao Cliente, designadamente os seguintes:
 - a) Ficha de Inscrição/Admissão
 - b) Dados de Identificação do Cliente;
 - c) Data de início da prestação de serviços;
 - d) Identificação, endereço e contacto da(s) pessoa(s) de referência do Cliente (familiar ou Representante);
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária;
 - f) Processo de saúde;
 - g) Contrato outorgado entre o Cliente e/ou Representante e a Instituição;
 - h) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - i) Programa de acolhimento e respetiva avaliação;
 - j) Plano Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - k) Registo de prestação de serviços, participação em atividades, períodos de ausência do domicílio, ocorrência de situações anómalas ou reclamações;
 - l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - m) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na LSCCL, em local próprio que garanta a sua confidencialidade e de fácil acesso à Equipa Técnica.

3. O Cliente e/ou Representante poderá ter conhecimento da informação constante no processo Individual.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

1. A Liga Social e Cultural Campos do Lis está sediada na Rua Professor José Pires da Fonseca, nº 5, Gândara dos Olivais, 2415-335 Leiria e as suas instalações são compostas por: Sede e Centro de Dia.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona a partir de um equipamento de suporte, Centro de Dia, que se compõe de cave e r/c, distribuídos da seguinte forma:

Cave:

- Garagem, arrumos e espaço de lavandaria e tratamento de roupas;
- Casas de banho e vestiários, para uso exclusivo do pessoal da Instituição.

R/C:

- Área de serviços administrativos, gabinete da Direção Técnica, gabinete da equipa técnica, gabinete médico, instalações sanitárias do pessoal;
- Cozinha/economatos;
- Refeitório, copa e sala de estar/convívio;
- Quarto de descanso, instalações sanitárias e sala de banhos assistida;
- Alpendre.

NORMA XII

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de apoio Domiciliário funciona durante todo o ano, sete dias da semana (Segunda a Domingo), incluindo feriados.
2. O SAD funciona das 8.00 às 21.00, de segunda a sábado e das 8.00 às 12.00 e das 18.00 às 20.00, aos domingos e feriados.
3. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de segunda a sexta, das 9h às 13h30 e das 14h30 às 17h.
4. O Centro de Dia encerrará em dias feriado obrigatório, feriado municipal e terça-feira de Carnaval.
5. O Centro de Dia poderá encerrar em período a designar para limpeza e desinfestação, sendo indicado atempadamente.

NORMA XIII

Interrupção da Prestação de Cuidados

1. Os Clientes poderão interromper a prestação de serviços em situações de internamento hospitalar, férias e/ou visitas a familiares e amigos, por um período máximo de 60 dias.
2. As interrupções devem sempre ser comunicadas com antecedência prévia, para melhor organização dos serviços.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado dentro do horário de expediente dos serviços administrativos da Instituição.
2. Os pagamentos devem ser efetuados até ao dia 10 do mês a que diz respeito, em numerário, por transferência bancária (NIB: 5180 0001 0000 0115057.11) devidamente identificada, ou em cheque em nome da Liga Social e Cultural Campos do Lis, **sob pena de ser aplicado um acréscimo nos seguintes termos:**
 - a) de 10,00€ se paga até ao dia 20 do mês em curso;
 - b) de 20,00€ se paga até ao final do mês.
3. O não pagamento da mensalidade, até 45 dias, sem justificação prévia e plausível, poderá levar à suspensão da inscrição, situação que, apresentada pela Diretora Técnica à Direção, será por esta analisada e devidamente comunicada por escrito aos Clientes.
4. A mensalidade fixada será atualizada, anualmente, a partir do dia 1 de setembro, sendo o prazo de entrega dos documentos de rendimentos e despesas, o dia 31 de maio.
5. Em caso de admissão urgente ou atualização da mensalidade, a não entrega da documentação exigida, no prazo estipulado, determina a aplicação da mensalidade máxima, sem direito a crédito.
6. Caso a admissão ocorra antes do dia 15 de determinado mês, a mensalidade será paga na totalidade, caso esta ocorra após o dia 15, será pago 50% do valor da mensalidade.
7. Na primeira mensalidade, será cobrado, aos clientes que contratualizem o serviço de fornecimento de refeições, o valor em vigor do material usado para o transporte das refeições, que será devolvido após a entrega dos termos, na cessação do contrato.
8. No caso de ocorrerem alterações nos serviços contratualizados antes do dia 10, será cobrada a mensalidade correspondente aos novos serviços. Se as alterações ocorrerem após o dia 10, o novo valor da mensalidade a aplicar apenas terá efeito no mês seguinte àquele em que se registaram as alterações.
9. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados do mês corrente, excetuando em situação de férias e/ou visitas a familiares e amigos, em que não se verificará redução.

10. A redução prevista no número anterior terá efeito no mês seguinte àquele em que se registou a ausência.

11. Nas situações em que, por qualquer motivo, o Cliente prescinde dos serviços, ainda que o mês em curso não tenha terminado, a mensalidade será paga na totalidade, não sendo reembolsadas quaisquer quantias.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares, além de constar desta norma, foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se também afixada em local bem visível.

O cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. Para além das despesas referidas no nº 2, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

4. O limite máximo das despesas mensais (somatório das alíneas b), c) e d), do nº 2) é o valor da RMMG.

5. A comparticipação familiar para o Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com a seguinte tabela:

Equipamento e nº de serviços	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>	
	Dias úteis + sábado	Dias úteis + fim de semana
Alimentação		35%
Higiene Pessoal 1x/dia	35%	45%
Alimentação + Hig. Pessoal 1x/dia	45%	50%
Alimentação + Hig. Pessoal 2x/dia	50%	55%
Tratamento de roupa	10%	----
Higiene habitacional	10%	----
Animação e socialização	5%	----
Controlo de medicação	5%	----
Hig. Pessoal extra (1x/dia)	5%	10%
Hig. Pessoal 2 x/semana	20%	----
Outros serviços	5%	10%

6. A prestação de outros serviços, para além dos referidos, poderá implicar um acréscimo da mensalidade.

7. A mensalidade calculada não pode exceder o custo médio real do Cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza, no ano anterior.

NORMA XVI

Fornecimento e apoio nas refeições

1. A refeição fornecida inclui o almoço e jantar, bem como alguns géneros alimentícios, como leite e iogurte, a serem consumidos ao pequeno-almoço e lanche, sendo que o jantar é entregue no horário do almoço. As refeições para o domingo são entregues ao sábado.
2. O cliente será auxiliado durante o almoço, quando tal se revelar necessário e exista disponibilidade por parte da Instituição.
O auxílio durante outras refeições, como o pequeno-almoço e jantar, será contratualizado como outro serviço e está dependente da disponibilidade por parte da Instituição.
3. As refeições serão fornecidas entre as 11.30h e as 14.00h.
4. Caso um feriado seja ao sábado ou segunda-feira, não serão fornecidas as refeições de domingo e segunda-feira, respetivamente.
5. A ementa semanal será afixada, na Secretaria do Centro de Dia, para que os clientes tenham conhecimento da mesma.
6. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:

- a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
- b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

7. O material necessário à distribuição das refeições é fornecido pela Instituição. O seu zelo é partilhado pela Instituição e pelo Cliente.

NORMA XVII

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto:

- Banho completo
- Higiene parcial
- Cuidados das mãos e pés
- Pentear e barbear
- Mudar a roupa
- Hidratar a pele
- Cuidados básicos de prevenção de lesões de imobilidade

2. A higiene pessoal será efetuada com a periodicidade de acordo com as necessidades do Cliente (diária ou semanal). Os produtos de higiene são da responsabilidade de cada Cliente.

NORMA XVIII

Tratamento de roupas

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. Não inclui tapetes, cortinas, almofadas, cobertores, mantas, edredons, colchas, etc.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente. A roupa deverá ser marcada com um número atribuído no ato de admissão. A marcação será executada pelo Cliente ou familiar/representante legal.

NORMA XVIII

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

2. são efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XVIII

Atividades de animação e socialização

A Instituição proporcionará ao Cliente a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas, desenvolvendo algumas iniciativas na área da animação, lazer e cultura. Este serviço pode contemplar também deslocações a entidades da comunidade, de acordo com a disponibilidade da Instituição.

NORMA XIX

Saúde

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao responsável.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento do Cliente que dele careça, em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do Cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao Cliente obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

NORMA XX

Óbito

No caso em que as funcionárias do Serviço de Apoio Domiciliário se deparem com o óbito de um Cliente, estas devem informar imediatamente a Direção Técnica, que entrará em contacto com um familiar, representante legal ou pessoa próxima do Cliente, devendo ser providenciada a presença de um médico, para confirmar o óbito.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1. 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, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os direitos e deveres do pessoal afeto à resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, assim como todo o pessoal da LSCCL, estão regulamentados no Contrato Coletivo de Trabalho ao qual a instituição está sujeita.
3. As situações omissas serão resolvidas por remissão para o Código do Trabalho.
4. A Direção Técnica da Instituição compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra em local visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

1. São direitos dos Clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ter acesso ao regulamento interno;
- e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço;
- f) Exigir qualidade na prestação dos serviços solicitados e contratados;
- g) Ser informado e participar, com responsabilidade e interesse nas atividades programadas.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes:

- a) Formalizar a prestação de serviços através de um contrato escrito entre a LSCCL e o Cliente ou o seu representante legal/familiar responsável/pessoa próxima;
- b) Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
- c) Tratar com respeito os funcionários da Instituição que lhe prestam apoio;
- d) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
- e) Exigir do pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário somente as funções no âmbito das suas competências;
- f) Proceder ao pagamento da mensalidade atempadamente, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- g) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento;
- h) Comunicar qualquer alteração dos hábitos quotidianos.

NORMA XXIV

Direitos da LSCCL

São direitos da Liga Social e Cultural Campos do Lis:

- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou pessoa responsável pelo Cliente, conforme constar no contrato, previsto na al. a), da Norma anterior, a devida reparação do dano;
- b) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir ao Cliente, representante legal/ familiar responsável o pagamento da mensalidade;

c) Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou representantes legais/familiares responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Sociais, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA XXV

Deveres da LSCCL

São deveres da Liga Social e Cultural Campos do Lis:

- a) A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição.
- b) Definir critérios que presidem à admissão dos Clientes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- c) Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos Clientes ou dos familiares responsáveis/representantes legais, devidas pelas prestações de serviços e utilização dos equipamentos;
- d) Organizar o processo individual para cada Cliente ou candidato a Cliente da Instituição.

NORMA XXVI

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que o Cliente entregue à sua guarda, não se responsabilizando por dinheiro, valores e outros objetos que o Cliente tenha em seu poder.

NORMA XXVII

Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente ou o seu representante legal/familiar responsável e a LSCCL será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVIII

Cessação da Prestação de Cuidados

1. A prestação de cuidados cessa quando:
 - a) O Cliente ou o seu responsável abdiquem, de livre vontade, dos serviços e o comuniquem, por escrito, mediante preenchimento de formulário próprio para o efeito, com antecedência mínima de 15 dias;
 - b) O Cliente passe a integrar outra resposta social da instituição ou por morte do mesmo;
 - c) O Cliente deixe de usufruir do Serviço de Apoio Domiciliária, em ausências injustificadas, por um período de um mês;
 - d) Se verifique o desrespeito sistemático ao presente Regulamento, o que constará por escrito do processo individual do Cliente;
 - e) Outras situações que pela sua gravidade a Direção entenda enquadrar-se neste tipo de decisão.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a LSCCL deverá informar e contratualizar com os Clientes ou seus representantes legais/familiares responsáveis 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 ao Centro Distrital de Segurança Social de Leiria.

NORMA XXXI

Integração de Lacunas

1. Dado o Serviço de Apoio Domiciliário ser uma resposta social da LSCCL, nos casos omissos, aplicar-se-á o Regulamento Geral Interno da LSCCL, bem assim, como os respetivos Estatutos.
2. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Liga Social e Cultural Campos do Lis, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 3 de setembro de 2015.