

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA APPDA-VISEU



## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	2
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	3
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	7
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES .....	10
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS E COMPLEMENTARES.....	14



## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação e legislação aplicável**

A “APPDA-Viseu, Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo”, doravante APPDA-V, para prossecução dos seus fins e objetivos, funcionará em obediência às disposições legais e estatutárias aplicáveis e nos termos do presente Regulamento Interno, aprovado em Assembleia Geral, em 29 de janeiro de 2012.

### **NORMA II**

#### **Objetivos 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 da estrutura prestadora de serviços - Ambulatório/(Re)habilitação
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

### **NORMA III**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

Serviço de Apoio Multidisciplinar Centrado no Cliente e na Família e Centro de Promoção de Autonomia e Reabilitação:

1. Assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. A nível médico:
    - Diagnóstico;
    - Avaliação;
    - Acompanhamento.
  - 1.2. A nível terapêutico:
    - Terapia ocupacional;
    - Terapia com computador;



- Terapia da fala;
- Musicoterapia;
- Equitação terapêutica;
- Psicomotricidade;
- Hidroterapia;
- Danço terapia;
- Treino de autonomia e de competências sociais
- Outras que, em função das solicitações ou específicas necessidades dos clientes, se afigurem proveitosas.

**1.3.** A nível Psico-Social:

- Apoio psicológico aos clientes;
- Apoio psicológico às famílias;
- Apoio escolar/professores;
- Apoio escolar/clientes;
- Apoio à integração laboral.

**1.4.** Outras atividades:

- Formação de profissionais;
- Ações de formação e de sensibilização a famílias, escolas e comunidade;
- Reuniões temáticas;
- Reuniões de pais;
- Atividades de férias e de fins-de-semana (desportivas, culturais e recreativas).

Cada uma das atividades e/ou terapias terá o seu próprio regulamento que será sempre conforme com o presente.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **NORMA IV**

#### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão ao Serviço de Apoio Multidisciplinar Centrado no Cliente e na Família e Centro de Promoção de Autonomia e Reabilitação:
  - Que o(s) Pai(s) e/ou encarregado(s) de educação seja(m) sócio(s) da APPDA-V;



- Ser portador de PEA (Perturbação do Espectro do Autismo);
  - Não tendo diagnóstico definido ou havendo dúvidas sobre o mesmo, o candidato terá que realizar na instituição uma consulta de avaliação e diagnóstico.
2. Para as atividades que abrangem familiares de clientes com PEA basta que haja relação de parentesco com este.
  3. Nas atividades de férias e fins-de-semana, com o objetivo de reforçar a inclusão dos clientes da APPDA-V, é possível a frequência dessas atividades por colegas e/ou amigos daqueles, desde que os Pais ou encarregados de educação sejam sócios da APPDA-V. Nestes casos o Diretor técnico selecionará e decidirá.

## **NORMA V**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de identidade ou cartão do cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário.
  - 1.2. Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário.
  - 1.3. Cartão de beneficiário da segurança social do cliente e do representante legal, quando necessário.
  - 1.4. Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença.
  - 1.5. Boletim de vacinas, relatório médico, exames complementares de diagnóstico, boletim de saúde do cliente.
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente ou do representante legal, em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
  - 1.8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
  - 1.9. Termo de responsabilidade.



- 1.10. Outra documentação, que seja necessária para o processo do cliente em causa.
2. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano civil. O horário de atendimento para candidatura é das 9h30m às 12h30m e das 14h30m às 17h30m, de segunda a sexta-feira.
3. A ficha de candidatura e os documentos solicitados no ponto 1, deverão ser entregues nos serviços administrativos da APPDA-V, nos dias e horários referidos no ponto 2.
4. Após verificadas as condições de admissibilidade dar-se-á continuidade aos restantes passos de apoio dos serviços na instituição.

## NORMA VI

### **Critérios Gerais de Prioridade no Atendimento e Específicos para as Áreas Terapêuticas**

- 1º. Têm prioridade no atendimento os clientes com grau de perturbação mais severo e maior necessidade de intervenção terapêutica, de acordo com a avaliação efetuada pela equipa técnica da APPDA-V.
- 2º. São prioritários os clientes que tenham outros familiares a receber serviços ou a realizar atividade na APPDA-V.
- 3º. São prioritários os clientes que apresentem maior vulnerabilidade económica e social.
- 4º. São prioritários os clientes cujo(s) familiar(es) e/ou encarregado(s) de educação revele(m) uma atitude positiva de envolvimento ativo no processo de reabilitação, bem como de envolvimento na vida associativa da APPDA-V.

**Nota:** Em caso de empate entre dois clientes, vale o grau de necessidade de intervenção; em caso de empate deste, vale a data de inscrição (o candidato inscrito há mais tempo).

## NORMA VII

### **Admissão e Acolhimento do Cliente**

1. Recebida a candidatura, será agendada uma entrevista com o Diretor Técnico, o qual:
  - Fará a recolha de informações diversas relativas à situação do cliente e agregado familiar;



- Apresentará a instituição e informará sobre as normas internas, horário de funcionamento, direitos e deveres constantes do regulamento interno;
  - Solicitará documentos para o processo individual do cliente e entregará documentação informativa (regulamento interno, preçário, ficha de sócio etc.).
2. Após a entrevista aludida em 1, a equipa técnica procede a uma primeira avaliação relativa às necessidades de intervenção terapêutica e, em conjunto com a família e/ou representante legal do cliente, decide-se qual(is) o(s) serviço(s) e/ou intervenção(ões) terapêuticas mais indicado(a)(s), se for confirmada a admissão.
3. A Admissão é confirmada em reunião de Direção tendo em conta as informações da equipa técnica.

## **NORMA VIII**

### **Processo Individual do Cliente**

Cada cliente tem um processo individual confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua situação social, psicológica e terapêutica.

Nele devem constar:

- Ficha de inscrição;
- Documentos pessoais: cópia do BI ou cartão de cidadão do cliente, assim como do cartão de contribuinte, do número de identificação da segurança social e cartão de saúde ou de subsistema;
- Cópias de exames complementares de diagnóstico, relatórios médicos e qualquer outra informação sobre o estado de saúde do cliente;
- Ficha de admissão;
- Relatório da situação sociofamiliar;
- 1ª avaliação da equipa interdisciplinar;
- Avaliação diagnóstica de (re)habilitação;
- Plano individual de Intervenção;
- Monitorização do plano individual de intervenção/(re)habilitação:
  - Trimestral, no caso dos Clientes em regime de protocolo com as escolas; e
  - Anual para os restantes.
- Relatórios;
- Reuniões;
- Encaminhamentos;



- Ocorrências;
- Altas;
- Outros documentos: autorizações, avaliações escolares e outros.

## **NORMA IX**

### **Listas de espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão no Serviço de Apoio Multidisciplinar Centrado no Cliente e na Família e Centro de Promoção de Autonomia e Reabilitação, por inexistência de vagas, essa situação será comunicada ao cliente e/ou seu representante legal, os quais deverão informar os Serviços, no prazo de 15 dias, da continuação ou não do seu interesse em receber apoio da APPDA-V. Em caso afirmativo, o cliente irá fazer parte de uma lista de espera, cuja graduação será feita de acordo com critérios de avaliação específicos. Inexistindo informação entender-se-á que não há interesse na manutenção da candidatura.
2. Os critérios de avaliação mencionados no ponto anterior são os mesmos que constam da Norma VI.
3. Será atribuída então uma pontuação que determina a ordem da lista de candidatos.

## **CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA X**

#### **Instalações**

1. A APPDA-V tem sede no Departamento de Psiquiatria do Hospital São Teotónio – 2º Piso, Avenida Aquilino Ribeiro, Abraveses, 3515-114 Viseu.
2. As suas instalações são compostas por:
  - Uma sala de espera;
  - Um gabinete médico;
  - Uma sala de Brincar
  - Uma sala de terapia da fala;
  - Uma sala de musicoterapia





- Uma sala de reuniões;
- Uma sala de psicomotricidade
- Duas casas de banho de clientes e uma casa de banho de funcionários;
- Uma sala de arrumos
- Uma mini cozinha

## **NORMA XI**

### **Horário de funcionamento**

- Manhã: 9h30m às 12h30m;
- Intervalo de almoço: 12h30m às 14h00m;
- Tarde: 14h00m às 17h30m.

Este horário pode sofrer alterações nos períodos de férias escolares, conforme o respetivo regulamento de férias.

## **NORMA XII**

### **Organização dos Serviços Prestados**

1. A resposta social, organizada por equipas interdisciplinares, é coordenada por um elemento técnico da mesma.
2. Cabe ao Diretor Técnico o planeamento, organização e controlo dos serviços prestados, bem como a nomeação dos responsáveis de equipa.
3. Cabe às equipas interdisciplinares (multidisciplinares) a responsabilidade pela avaliação e elaboração dos planos individuais de intervenção, em estreita colaboração com o cliente e/ou os seus representantes, até 60 dias após a admissão.

## **NORMA XIII**

### **Saídas ao Exterior**

Sempre que no plano de intervenção do cliente estejam previstas saídas ao exterior, deve ser solicitada por escrito autorização ao seu representante legal.



## **NORMA XIV**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), categoria profissional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XV**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica compete a um técnico de formação superior designado pela Direção, que nele delega as respetivas funções e cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

## **NORMA XVI**

### **Pagamento de participações**

1. O pagamento de participação nas terapias é feito até ao dia oito de cada mês.
2. O pagamento de participação nas atividades de férias e formações deverá ocorrer antes do início das mesmas.
3. Quanto às consultas médicas, o pagamento é efetuado no horário de funcionamento da APPDA-V e logo após a realização das mesmas, de acordo com tabela aprovada pela Direção e devidamente afixada.
4. As famílias dos clientes deverão proceder ao pagamento da participação familiar, segundo os critérios definidos pela Direção da APPDA-V, de acordo com os rendimentos familiares, aplicando as fórmulas de cálculo legalmente em vigor.



## **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XVII**

#### **Direitos dos Clientes e/ou seus Representantes Legais**

Os clientes e/ou seus representantes legais têm direito a:

- Ser respeitado nas suas convicções políticas, culturais, filosóficas e religiosas;
- Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual;
- Ser tratado com todo o respeito, correção e urbanidade em qualquer ato clínico, terapêutico ou outro;
- Ter acesso aos dados registados no seu processo individual;
- Participar na definição do plano individual de intervenção;
- Ser avisado atempadamente de alterações implementadas pela APPDA-V;
- Apresentar sugestões/reclamações;
- Ter acesso ao Regulamento Interno e aos Estatutos da APPDA-V;
- Participar nas Assembleias-gerais da APPDA-V.

### **NORMA XVIII**

#### **Deveres dos Clientes e/ou seus Representantes Legais**

1. Os Clientes e/ou seus Representantes Legais têm o dever de:
  - Manter um bom relacionamento com os colaboradores da APPDA-V;
  - Ser assíduo e pontual;
  - No caso de não poder comparecer e desde que a falta seja previsível, informar a APPDA-V desse facto com uma antecedência de pelo menos 24 horas;
  - Cooperar com os profissionais das equipas no processo de (re)habilitação respeitando as orientações definidas e aceites;
  - Zelar pelo seu estado de saúde e apresentar-se em condições que não prejudiquem os demais clientes e colaboradores;
  - Trazer equipamento adequado à prática dos serviços de equitação terapêutica e de atividades aquáticas adaptadas;
  - Fornecer à instituição, no mais curto espaço de tempo, os documentos necessários à organização do seu processo individual;



- Respeitar os direitos dos demais clientes e colaboradores;
  - Cumprir as regras de higiene e segurança em vigor na APPDA-V;
  - No período de atendimento, o acompanhante do cliente deverá permanecer na instituição. Sempre que necessite de se ausentar, deverá assinar um termo de responsabilidade;
  - Efetuar atempadamente o pagamento das participações, de acordo com o estipulado na Norma XVI.
2. Os representantes legais dos clientes da APPDA-V devem:
- Fazer parte integrante nas atividades lúdicas, recreativas e sociais promovidas pela APPDA-V;
  - Envolver-se nas atividades de divulgação e eventos realizados pela APPDA-V que contribuam para aumentar o conhecimento dos cidadãos acerca da PEA;
  - Participar nas atividades de angariação de fundos, desenvolvidas pela APPDA-V.

### **NORMA XIX**

#### **Direitos da APPDA-V**

São direitos da APPDA-V:

- Fazer cumprir o disposto no presente regulamento;
- Zelar pela utilização correta dos equipamentos e instalações.
- 

### **NORMA XX**

#### **Deveres da APPDA-V**

São deveres da APPDA-V:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Tratar os seus colaboradores com respeito e correção;
- Assegurar o normal funcionamento da resposta social;
- Promover a participação dos clientes e/ou seus representantes, na vida da APPDA-V;
- Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos serviços;
- Possuir livro de reclamações/sugestões.



## **NORMA XXI**

### **Interrupção da prestação de Serviços**

São fatores de descontinuidade dos serviços definidos no plano de intervenção:

- A falta de assiduidade, considerando-se como limite máximo 3 faltas consecutivas, injustificadas;
- No caso de faltas justificadas e estas ocorrerem consecutivamente em número superior a 3, poderá existir suspensão dos serviços pelo tempo necessário e previsível à resolução do motivo que as originou;
- São consideradas faltas justificadas as motivadas por:
  - Doença do cliente ou do seu representante legal;
  - Internamento e/ou cirurgias do cliente ou do seu representante legal;
  - Falecimento de familiares do cliente ou do seu representante legal;
  - Consultas ou exames médicos do cliente ou do seu representante legal;
  - Acidente ou impossibilidade temporária de transporte;
  - Atividades escolares ou profissionais do cliente;
  - Atividades profissionais do representante legal do cliente;
  - Férias ou qualquer deslocação inadiável do cliente ou do seu representante legal;
  - Doença que implique problemas para outros clientes e/ou perturbe o normal funcionamento dos serviços.

## **NORMA XXII**

### **Termo de aceitação**

No ato de admissão deverá ser entregue ao Cliente e/ou seu representante legal um exemplar do presente regulamento e deverão ser prestados todos os esclarecimentos necessários. O cliente ou o seu representante legal deverá subscrever um termo de conhecimento e aceitação do presente regulamento.



### **NORMA XXIII**

#### **Cessação da prestação de serviços**

Os serviços podem cessar por:

- Iniciativa do cliente ou do seu representante legal e/ou da APPDA-V, devendo esta ser comunicada com a antecedência de um mês;
- Faltas sem justificação e/ou sem qualquer contacto durante um mês consecutivo;
- Não cumprimento reiterado do regulamento interno por parte do cliente ou do seu representante legal, nomeadamente o não pagamento das participações por período que se prolongue por mais de 1 mês e o total alheamento na participação nas atividades e eventos promovidos pela APPDA-V.

### **NORMA XXIV**

#### **Livro de reclamações/sugestões**

1. Nos termos da legislação em vigor, a APPDA-V possui livro de reclamações/sugestões, podendo este ser solicitado sempre que desejado.
2. As sugestões devem ser dirigidas por escrito à Direção para serem examinadas e deverá ser devolvida resposta ao subscritor das mesmas.

### **NORMA XXV**

#### **Procedimentos em caso de emergência**

Em situação de emergência por acidente ou doença súbita, na ausência de representante legal, o colaborador que detetar a situação deve:

- Contactar o 112;
- Informar o diretor técnico e representante legal do cliente;
- Acompanhar o cliente ao Serviço de Saúde e com ele permanecer até que o representante legal compareça ou seja substituído por outro colaborador da APPDA-V.



## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS E COMPLEMENTARES**

### **NORMA XXVI**

#### **Alterações ao Regulamento**

Sempre que ocorra qualquer alteração ao presente regulamento ela deve ser comunicada aos clientes ou seus representantes legais com uma 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.

### **NORMA XXVII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela APPDA-V, tendo em conta os estatutos que a regem e demais legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXVIII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação, verificada na Assembleia Geral de 2012-01-29.

### **NORMA XXIX**

#### **Disposições complementares**

A APPDA encerra durante o mês de Agosto ...

A APPDA-V não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais dos seus cliente e colaboradores no interior da mesma,

Todos os clientes, colaboradores e voluntários são abrangidos por seguro de acidentes pessoais conforme ao regulamento de cada actividade em que se encontre inscrito.



Aprovado em Assembleia Geral de 2012-01-29.

Viseu, 29 de janeiro de 2012