



MANUAL DE ACOLHIMENTO AO CLIENTE
*CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A
INCLUSÃO*

APADP

Setembro, 2024



Estimado Cliente,

Este manual de acolhimento pretende fornecer informação, que lhe permita conhecer melhor a organização e funcionamento bem como o processo de acolhimento ao cliente da APADP – Associação de Pais e Amigos de Deficientes Profundos, sediada na Av. Fernão Mendes Pinto, Qt^a Casal dos Anjos em Aigualva Mira-Sintra.

A APADP é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que dá resposta a pessoas com deficiência profunda e têm como principal missão promover e manter o bem-estar físico e psíquico da pessoa com deficiência, contribuir para o desenvolvimento das suas aptidões, autonomia e sociabilização com vista à sua integração e responder às necessidades das famílias da pessoa com deficiência.

1. Política de Acolhimento do CACI

Os clientes são admitidos após um processo de inscrição que inclui duas fases iniciais distintas:

- Primeira Fase de Avaliação: Entrevista de conhecimento geral no que diz respeito às patologias associadas, história de vida e enquadramento familiar. Na primeira entrevista estão presentes a Diretora Geral, Diretora Técnica de CACI, Técnica de Serviço Social e Psicóloga.

- Segunda Fase de Avaliação: Entrevista com a equipa técnica da APADP, onde estão presentes a Diretora Geral, Diretora Técnica de CACI, Enfermeira/o, Psicóloga, Técnica de Serviço Social, Técnica de Reabilitação, Osteopata, Terapeuta da Fala, Educadora Sócio Profissional e Higienista Oral. Nesta segunda entrevista pretende-se que a equipa técnica conheça o cliente, percebendo a sua história de vida, enquadramento familiar e são colocadas questões de acordo com cada área de intervenção técnica.

Após avaliação positiva de todas as partes o cliente é admitido, iniciando um processo de adaptação acordado entre a APADP e a família do cliente. O cliente inicia assim um período de adaptação experimental por norma de 3 meses.



Na fase inicial o cliente é também avaliado pela equipa médica e é agendada uma reunião entre a família e o médico de clínica geral para conhecer o histórico clínico e familiar do cliente e reunir também a documentação clínica necessária para a elaboração do **Processo Clínico do Cliente**, nomeadamente:

- Relatórios Médicos;
- Atestado Multiusos;
- Cópia de cartões de subsistemas de saúde (se existirem);
- Informação Terapêutica do Cliente Atualizada;
- Declaração de Consentimento e Tratamento de Dados Pessoais;

Entre outros documentos relevantes do ponto de vista da saúde.

Durante a admissão do cliente é ainda elaborado um **Processo Administrativo do Cliente** com todas as informações inerentes ao mesmo, onde constam os seguintes documentos obrigatórios:

- Documento de Identificação do Cliente;
- Documento de Identificação do Responsável Legal;
- Processo de Maior Acompanhado;
- Declaração de Consentimento e Tratamento de Dados Pessoais e Fotografias/Vídeos;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Ficha de Inscrição;
- Ficha de Processo (Programa Informático de Registo Diário);

Sendo a APADP uma Associação de Pais, é obrigatório que o representante legal do Cliente esteja inscrito como sócio efetivo, preenchendo um formulário de inscrição na secretaria da instituição e pagando a quota anual em vigor no valor de 25 Euros.



Os restantes familiares podem também inscrever-se como sócios auxiliares tendo uma quota anual também de 25 Euros.

2. Instalações e Serviços Oferecidos

A APADP dispõe de quartos adaptados, WC'S adaptados, salas de convívio, salas de atividades ocupacionais, salas de terapias, ginásio, sala de higiene oral, refeitório, bar e espaços exteriores de lazer.

Serviços Especializados:

- Assistência Médica e Enfermagem: consultas e cuidados médicos e suporte de enfermagem;
- Terapias e Intervenções: terapia ocupacional, terapia da fala, psicologia, fisioterapia, reabilitação, higiene oral e serviço social;
- Alimentação: dieta adaptada às necessidades de cada cliente, com a supervisão de um nutricionista e do departamento de saúde garantindo a saúde e o bem-estar;
- Horários de Refeições: Pequeno-almoço às 9h00; Almoço às 12h00 e Lanche às 15h30
- Transporte: utilização de transporte da instituição (casa - instituição das 7h00 às 9h00 / instituição – casa das 15h30 às 17h30).

3. Regras de Funcionamento

Horários de Funcionamento:

O CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão está aberto semanalmente das 9h00 às 17h00.



4. Direitos e Deveres dos Clientes e Familiares

Direitos dos Clientes:

- Usufruir de um programa de atividades que vise a manutenção das capacidades adquiridas em termos físicos, cognitivos e/ou comportamentais;
- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus hábitos e costumes;
- Aos cuidados médicos imediatos em caso de acidente e que seu o(s) responsável (eis) legal sejam informados do mesmo;
- Participar ativamente na vida da instituição, nomeadamente no que diz respeito ao CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão.

Deveres dos Clientes:

- Tratarem com dignidade e respeito os colegas e os colaboradores da instituição;
- Participar na medida dos seus interesses e capacidades nas atividades do CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão.

Deveres dos Familiares/Representantes Legais:

- Serem associados da APADP;
- Comparecer e colaborar nas reuniões de acompanhamento do cliente sempre que solicitado;
- Assegurar o vestuário, fraldas (quando se aplica) e a medicação do cliente;
- Deve garantir o envio de uma muda de roupa extra para o caso de ser necessária a troca de roupa do cliente durante as atividades e/ou refeições no CACI;
- Utilizar o caderno individual do cliente para registo e/ou comunicação importante entre a família e a instituição, bem como contactar via telefone ou correio electrónico institucional sempre que necessário;



- Pagar a mensalidade/comparticipação familiar do cliente no prazo estabelecido no regulamento interno da APADP;
- Avisar a Direção Técnica, Encarregadas e/ou Responsáveis de Turno bem como a Secretaria de qualquer alteração importante, tais como: morada, contactos, hábitos quotidianos, alterações comportamentais ou mudanças significativas na vida do cliente;
- Comunicar ao Departamento de Saúde sempre que haja alguma consulta no exterior bem como dar feedback da mesma;
- Comunicar à Secretaria sempre que haja saídas ou ausências do cliente (ex: férias e fins-de-semana);
- A família deverá participar na vida associativa da instituição e colaborar em iniciativas sempre que possível (ex: assembleias gerais, festas/comemoração/festividades);

Direitos dos Familiares/Representantes Legais:

- Serem informados sobre ocorrências e atividades que aconteçam no que diz respeito ao cliente;
- Serem atendidos pelos serviços, nomeadamente direção, direção técnica, secretaria, encarregadas e responsáveis (desde que seja dentro dos horários estabelecidos em cada serviço).

5. Contactos

- Telefone: 214338440 / E-mail: apadp@apadp.pt
- Morada: Av. Fernão Mendes Pinto, Qtª Casal dos Anjos, 2735-384, Agualva Mira-Sintra



A APADP compromete-se em oferecer um ambiente seguro, inclusivo e acolhedor, onde cada cliente pode alcançar o seu potencial máximo com o apoio de uma equipa dedicada e experiente. Este manual serve como uma orientação para garantir que a integração dos clientes e suas famílias seja feita da melhor forma possível.

Obrigado por escolher a APADP!

Manual Aprovado em reunião de Direção: