



MANUAL DE ACOLHIMENTO AO CLIENTE
LAR RESIDENCIAL

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, Qtª Casal dos Anjos em Agualva 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 Lar Residencial

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 Lar Residencial, 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 Lar Residencial, 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 da Terapêutica 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;
- Declaração de Autorização para 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, refeitório, bar e espaços exteriores de lazer.

Serviços Especializados:

- Assistência Médica e Enfermagem: consultas e cuidados médicos e suporte de enfermagem;
- Terapias e Intervenções: psicologia, serviço social, animação sócio-cultural e higiene oral.
- 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 dos clientes;
- Horários de Refeições: Pequeno-almoço às 9h00; Almoço às 12h00, Lanche às 15h30, Jantar às 19h00 e Ceia às 22h00
- Cuidados de Higiene: higiene pessoal diária, higiene diária dos espaços.

3. Regras de Funcionamento

Horários de Funcionamento:

- O Lar Residencial está aberto 365 dias por ano das 17h00 às 9h00.

Horário das Visitas Familiares:

- Semanalmente: Manhã às 10h15 / Tarde: 14h30 / 15h00 / 15h30
- Fins-de-Semana: Tarde: 14h30 / 15h15

Nota: As visitas são realizadas por marcação prévia junto dos Serviços Administrativos.



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;
- 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/ou 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, Aqualva 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: