



CARTA DE DIREITOS DOS CLIENTES

Capítulo 1º

Objecto e âmbito

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da APPACDM de Soure relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com a:

1. Carta Internacional dos Direitos Humanos;
2. Resolução 48/96, de 20 de dezembro de 1993 da Assembleia Geral das Nações Unidas – regras gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para pessoas com deficiência;
3. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque a 30 de março de 2007, aprovada pela Resolução da AR n.º 56/2009 de 30 de Julho e ratificada: pelo Decreto do PR n.º 71/2009 de 30 de Julho;
4. Protocolo Opcional à Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovado pela Resolução da AR n.º 57/2009 de 30 de Julho e Ratificado pelo Decreto do PR n.º 72/2009, de 30 de Julho.
 - a) A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;
 - b) Este documento constitui fonte de orientação normativa e não pode ser usado para legitimar qualquer omissão ou má prática.

São direitos de todos os clientes:

1. Ser tratado com respeito e dignidade por qualquer membro da Instituição;
2. Ser informado de todas as técnicas terapêuticas que lhe possam ser aplicadas;
3. Confidencialidade do processo individual, que lhe diz respeito e à sua família;
4. Conhecer as normas dos serviços, dos equipamentos e materiais da Instituição;
5. Ver promovida a sua autonomia e participação no desenvolvimento do seu quotidiano;
6. Participar ou fazer-se representar na elaboração do seu plano individual;
7. Fazer sugestões/reclamações sobre os serviços prestados.

Direitos específicos dos clientes da formação profissional

1. Assinar e receber cópia do contrato de formação/profissionalização;
2. Usufruir dos serviços, recursos didáticos e pedagógicos que forem colocados à sua disposição, em condições de higiene, segurança e saúde;
3. Acesso às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios e espaços circundantes;
4. Garantia de serviços de saúde, lazer, convívio, desporto, cultura e educação com respeito pela segurança pessoal de clientes e colaboradores;
5. Garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
6. Participação em actividades socioculturais;
7. Apresentação de sugestões para melhoria do funcionamento dos serviços e actividades.



São direitos específicos dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e / ou da respectiva família;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esteja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
6. Refeições diárias (consoante contratualização de serviços);
7. Tratamento de roupa de uso diário e de cama (inclui lavar, secar e passar a ferro);
8. Limpeza das divisões da casa utilizadas pelo cliente;
9. Higiene pessoal do cliente, quando este contratualiza o serviço;
10. Aquisição de medicamentos e outros bens, as expensas do cliente, quando necessário e na ausência de familiares que o possam fazer;
11. Cada um dos serviços acima referidos, para efeitos da comparticipação, acumula, por opção do cliente, sendo a prestação calculada em função daquela;
12. O S.A.D. tem à disposição dos clientes as seguintes áreas: cozinha, refeitório, sala de convívio, casas de banho, salão polivalente, ginásio, sala de snoezelen.



São direitos específicos dos clientes de Lar Residencial:

1. Prestação de serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
2. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade, bem como os seus usos e costumes;
3. A inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
4. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
5. Refeições diárias (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
6. Tratamento de roupa de uso diário e de cama (inclui lavar, secar e passar a ferro);
7. Higiene pessoal do cliente, quando este não tenha autonomia suficiente para a realizar condignamente;
8. Aquisição de medicamentos e outros bens, as expensas do cliente, quando necessário e na ausência de familiares que o possam fazer;
9. O Lar Residencial tem à disposição dos clientes as seguintes áreas do Centro de Actividades Ocupacionais: gabinete de enfermagem; sala de informática; salão polivalente, ginásio, salas de actividades; sala de *snoezelen* e sala de estimulação.

São deveres de todos os clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade todos os membros da Instituição;
2. Conhecer e cumprir as normas de funcionamento da Instituição;
3. Cuidar da sua apresentação, higiene, linguagem e atitudes;
4. Respeitar e cuidar os espaços e equipamentos utilizados;
5. Participar ou fazer-se representar activamente na elaboração do seu plano individual.

São deveres específicos dos clientes de SAD

1. Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Tratar com urbanidade os representantes da entidade onde são prestadas as actividades e demais colaboradores das mesmas;
3. Guardar lealdade à entidade, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações ou de duração das actividades;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados no decurso da realização das actividades;
5. Satisfazer atempadamente os custos de prestação, de acordo com o estabelecido;
6. Comunicar à responsável pela valência, qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação dos serviços;
7. Comunicar à responsável pela valência os dias de consultas, de férias ou em caso de falta.



São deveres específicos dos clientes de Lar Residencial

1. Cumprir as normas do regulamento interno da valência;
2. Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Tratar com urbanidade os representantes da entidade onde são prestadas as actividades e demais colaboradores das mesmas;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados no decurso da realização das actividades;
5. Satisfazer atempadamente os custos de prestação, de acordo com o estabelecido;
6. Comunicar à responsável pela valência, qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação dos serviços.