

## **CARTA DE DIREITOS DOS CLIENTES**

### **Capítulo 1º**

#### **Objeto 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.

## Capítulo 2º

### Direitos dos clientes

#### 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.

2

#### **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 arquitetónicas 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 atividades socioculturais;
7. Apresentação de sugestões para melhoria do funcionamento dos serviços e atividades.

#### **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 objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva 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 objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva 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 Atividades Ocupacionais: gabinete de enfermagem; sala de informática; salão polivalente, ginásio, salas de atividades; sala de *SNOEZELEN* e sala de estimulação.

## Capítulo 3º

### Deveres dos clientes

#### 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 ativamente na elaboração do seu plano individual.

5

#### 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 atividades 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 atividades;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados no decurso da realização das atividades;
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 atividades 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 atividades;
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.