



## Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes

Esta Carta foi elaborada com base nos valores da APPACDM de Vila Nova de Gaia e da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Surgiu da reformulação da versão anterior do documento e foi elaborada por um grupo significativo de clientes do CAO de Madre Deus, Canidelo e Rasa, que estão integrados no Programa de Desenvolvimento Pessoal e Social (DPS).

### Direitos dos Clientes

Enquanto clientes, temos direito a:

- Ser respeitados por todas as pessoas na instituição.
- Ser tratados com educação e com dignidade por todas as pessoas.
- Que as interações das pessoas que trabalham na instituição connosco sejam o mais humanas possível.
- Dar a nossa opinião respeitando as normas da instituição.
- Sermos ouvidos e participar nas decisões que tenham a ver connosco, de acordo com as nossas capacidades e desde que respeitando as normas da instituição.
- Que a nossa privacidade seja respeitada, não sendo sujeitos a exposições físicas desnecessárias.
- Que a informação do nosso processo individual seja confidencial.
- Estar em segurança na instituição e que seja garantida a nossa integridade física (ou seja, que existam condições que evitem que nos magoemos).
- Ter assistência médica, no caso de termos um acidente, nos magoarmos ou de ficarmos doentes na instituição.
- Desenvolver a nossa autonomia, sempre que possível no dia-a-dia (rotinas) da instituição.
- Frequentar as diversas atividades que a instituição desenvolve.
- A que as atividades desenvolvidas sejam adequadas às nossas necessidades, capacidades e características.
- Participar nas atividades extraordinárias organizadas pela instituição (por exemplo, passeio anual, festa de natal...).
- Receber a informação, orientação, formação e supervisão necessárias ao nosso bem-estar e a desenvolver as nossas potencialidades e capacidades.
- Expressar a nossa liberdade, dentro das normas da instituição.
- Receber a medicação, que tenha sido prescrita pelo médico/a, de acordo com as instruções de administração, desde que os representantes legais/significativos tenham informado com antecedência e por escrito a instituição, conforme previsto no regulamento interno.
- Ter seguro de acidentes pessoal.
- Ter uma refeição (almoço) de boa qualidade.
- Ter momentos de pausa, descontração, descanso, lazer e diversão (intervalos).
- Estar num espaço que esteja limpo e arrumado
- A usufruir do transporte (quem precisar)
- A ser tratados de modo igual e a ter as mesmas oportunidades (igualdade)

## **Direitos dos representantes legais/significativos:**

Enquanto representantes legais/significativos, temos direito a:

- A ser informados de todos os assuntos que digam respeito aos clientes de que são responsáveis.
- A participar, dentro do possível, em todo o processo de avaliação e intervenção (por exemplo, participar na definição dos objetivos da intervenção, seleção de atividades opcionais a frequentar, participar na avaliação anual).

## **Deveres dos Clientes**

Enquanto clientes, temos o dever de:

- Ser assíduos e pontuais.
- Cuidar da nossa imagem.
- Ser educados e respeitar todas as pessoas na instituição.
- Aceitar e respeitar as dificuldades e características dos nossos colegas.
- Obedecer às instruções dos responsáveis de grupo e de atividade (colaboradores da instituição).
- Ter um bom comportamento em todos os locais da instituição.
- Cumprir as regras de saúde, higiene e segurança.
- Utilizar com cuidado as instalações e equipamentos da instituição.
- Manter os espaços limpos e arrumados.
- Trazer a nossa mochila (bens pessoais) e ser responsáveis por ela.
- Trazer o equipamento necessário para as atividades, definidas pela equipa técnica (por exemplo, o equipamento de educação física e de natação).
- Não utilizar o telemóvel durante as atividades. Se trouxermos telemóvel para instituição, devemos guardá-lo no cacifo e colocá-lo em silêncio ou desligado.
- Participar nas atividades propostas com empenho e concentração.
- Respeitar as rotinas da instituição.
- Ser amigos dos outros, ajudando-os sempre que precisem.
- Facilitar a comunicação entre os responsáveis legais/significativos e a instituição (por exemplo, levando e trazendo as circulares).
- Arrumar os tabuleiros no refeitório (quem conseguir)

## **Deveres dos representantes legais/significativos**

Os representantes legais/significativos têm o dever de:

- Comparecer às reuniões para as quais são convocados.
- Comunicar com antecedência ao Coordenador sempre que se preveja ou haja ausência dos clientes.
- Comunicar com antecedência ao Coordenador a medicação tomada pelos clientes, bem como qualquer alteração à medicação.
- Comunicar por escrito ao Coordenador a dieta que os clientes devem seguir (alimentos que podem ou não comer), se houver essa necessidade. Sempre que possível, esta indicação deve ser acompanhada de uma declaração médica.
- Pedir autorização ao Coordenador da Unidade para se deslocarem às salas, evitando interromper as atividades.
- A comunicação entre os representantes legais/significativos e a instituição deve ser feita através dos Assistentes Sociais ou Coordenadores.