



Paroquia da Pampilhosa
Centro de Assistência

Carta

de Direitos e Deveres

do Cliente

Índice

1 - PREÂMBULO	3
2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
3 - DIREITOS DOS IDOSOS	3
4 - DIREITOS DOS FAMILIARES	4
5 - DEVERES DOS IDOSOS	5
6 - DEVERES DOS FAMILIARES	6
7 - DISPOSIÇÕES FINAIS	6

1 - PREÂMBULO

A Carta de Direitos e Deveres dos Idosos do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa, encontra-se em consonância com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 10 de Dezembro de 1948, publicada em Diário da República, I Série A, n.º 57/78, de 9 de Março de 1978.

Este documento aplicar-se-á às Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, garantindo assim o respeito pelos Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas tais como: Realização Pessoal, Independência, Assistência, Participação e Dignidade.

2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Carta de Direitos e Deveres destina-se a ser cumprida pelos clientes das Respostas Sociais mencionadas no ponto n.º 1 da presente carta do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa, entendendo-se por clientes todos os beneficiários diretos dos serviços prestados pela Instituição.

3 - DIREITOS DOS IDOSOS

Todos os idosos são credores dos seguintes direitos:

1. Respeito pela sua dignidade humana e bem-estar, independentemente da sua idade, raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política, condição social ou orientação sexual.
2. A ser tratado no respeito pela dignidade humana, identidade pessoal e desenvolvimento da sua personalidade.
3. Preservar a sua intimidade tendo em conta as suas necessidades afetivas e sexuais.
4. À segurança e a condições de habitação e convívio familiar que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem o isolamento.
5. A ser informado acerca dos serviços e colaboradores que integram a equipa da instituição.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

Carta de Direitos e Deveres dos Idosos

6. Apoio individual nas resoluções da sua vida, podendo apresentar sugestões ou reclamações.

7. Expressar livremente as suas opiniões, vontades e expetativas e a ter oportunidade de fazer escolhas e de tomar decisões.

8. Ao tratamento confidencial dos seus dados pessoais e história clínica que devem estar em local reservado e de restrito acesso.

9. Ser consultado e participar em todos os processos de tomada de decisão que o afetam.

10. Ao desenvolvimento dos seus potenciais, mediante o acesso aos recursos educativos, culturais, espirituais e recreativos da sociedade.

11. Promover as relações sociais e o acesso a serviços de saúde e culturais da comunidade.

12. Ser informado, em linguagem compreensível, do conteúdo dos seus direitos.

13. Ser informado e elucidado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à Resposta Social que frequenta.

14. Participar em todas as atividades da resposta social de acordo com os seus interesses e possibilidades.

4 - DIREITOS DOS FAMILIARES

Os familiares dos idosos são credores dos seguintes direitos:

1. Visitar diariamente os seus familiares.

2. Levar os clientes a participar nas festas familiares sempre que possível.

3. Fazer a refeição com o cliente desde que o solicite atempadamente à Diretora Técnica ou à Encarregada de Serviços Gerais.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------

5 - DEVERES DOS IDOSOS

Todos os idosos têm os seguintes deveres:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros.
2. Não criar conflitos, nem mal-estar de modo a não prejudicar a harmonia e o relacionamento entre clientes.
3. Não repreender ou ter comportamento incorreto para com o pessoal da Instituição sob pretexto de deficiente serviço por este prestado. Essa deficiência, se existir deve ser comunicada à Diretora Técnica ou à Encarregada de Serviços Gerais.
4. Cumprir as normas da Resposta Social de acordo no estipulado no Regulamento Interno.
5. Zelar pelo asseio e conservação das instalações e do material existente.
6. Apresentar-se devidamente limpo e arranjado.
7. Respeitar os horários das refeições de modo a não prejudicar o funcionamento da Instituição.
8. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Instituição, numa linha de solidariedade e manutenção de uma vida ativa.
9. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição.
10. Comunicar previamente à Diretora Técnica ou à Encarregada de Serviços Gerais, sempre que desejar sair das instalações por si só, desde que tenha capacidades para tal ou acompanhado por familiares ou amigos, de forma a serem tomadas as diligências necessárias junto dos vários serviços da Instituição.
11. Comunicar por escrito à Diretora Técnica ou à Direção, com quinze dias de antecedência, quando pretende sair para férias ou definitivamente.

12. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

6 - DEVERES DOS FAMILIARES

Os familiares dos idosos têm ainda os seguintes deveres:

1. Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente.
2. Visitá-lo com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar.
3. Dar-lhe apoio e acompanhamento nos serviços diferenciados de saúde.
4. Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas.
5. Levá-lo a participar nas festas dos familiares sempre que possível.
6. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

7 - DISPOSIÇÕES FINAIS

A Carta de Direitos e Deveres dos Idosos do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa encontra-se disponível na Instituição em lugar visível e acessível ao conhecimento de todos os colaboradores, Direção, Clientes e Significativos, sendo promovidas ações com o intuito de divulgar o documento, entre as quais: disponibilização do documento no *site* da internet, na página do Facebook, reuniões com os colaboradores e sensibilização aos clientes/significativos.

Aprovada pela Direção do CAPP, a __ de _____ de 201_, entrando em vigor no dia seguinte à da sua aprovação.

A revisão da Carta dos Direitos e Deveres do Cliente será efetuada quando tal se revelar necessário.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data: __/__/__
--------------------------------	-----------	----------------