



## CLIENTES

### ENQUADRAMENTO

A promoção da integração na sociedade do cidadão com deficiência mental assim como a defesa dos seus direitos, são valores considerados como fundamentais pela APPACDM, no respeito pelos princípios de Normalização, Personalização, Individualização e Bem-estar.

Tendo como referência a Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas (carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia) e em consonância com a Missão e Visão da APPACDM, pretende-se com a presente carta de Direitos e Deveres reforçar alguns princípios básicos relativos aos Clientes e, em geral, à imagem da APPACDM, sendo seguido por todas as estruturas e serviços da associação, de forma a promover o respeito pela dignidade Humana, pela liberdade, pela igualdade, pela solidariedade e pela proteção da Saúde, da segurança e da Dignidade das pessoas. A APPACDM tem como visão *“permitir às pessoas com deficiência ou incapacidade, desenvolver as suas capacidades, partilhar lugares comuns, fazer escolhas, ter um papel socialmente valorizado e crescer nas relações”*, estabelecendo o compromisso de uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

### CLIENTES

Os clientes da APPACDM são pessoas com deficiência intelectual e incapacidade. Para efeitos da presente carta de Direitos e Deveres considera-se, à luz da Classificação Internacional de Funcionalidade, que a *“pessoa com deficiência”* é uma pessoa com falta ou com uma restrição de capacidades para realizar atividades, tarefas, habilidades e comportamentos de forma considerada normal para um ser humano.



## CLIENTES

### DIREITOS

- ✓ Ter conhecimento dos seus direitos na instituição;
- ✓ Beneficiar de uma formação profissional em contexto laboral;
- ✓ Ter uma compensação monetária sempre que se justifique em função das atividades que desenvolve;
- ✓ Beneficiar de uma intervenção que facilite o cumprimento dos seus deveres e normas de funcionamento com autonomia;
- ✓ Usufruir dos serviços técnicos que a instituição disponibiliza;
- ✓ Ser respeitado na sua individualidade e dignidade pessoal, a manifestar as suas discordâncias e serem ouvidas as suas opiniões e sugestões relativamente a todos os assuntos que lhe digam respeito;
- ✓ Ser representado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;
- ✓ Ser acompanhado por terceiros a serviços públicos, sempre que necessitar de apoio ou supervisão;
- ✓ Serem respeitadas as suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes;
- ✓ Ver respeitadas as suas diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas de idade, sexo, orientação sexual, nacionalidade e deficiência;
- ✓ Ter uma participação ativa na elaboração e avaliação do seu Plano de Desenvolvimento Individual em função das suas capacidades;
- ✓ Usufruir de um Plano Individual adequado às suas necessidades, preferências e características pessoais;
- ✓ Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual;
- ✓ Ter acessos que facilitem a mobilidade;
- ✓ Beneficiar de condições de segurança.



## CLIENTES

### DEVERES

- ✓ Respeitar e tratar com dignidade colegas, colaboradores e Chefes superiores;
- ✓ Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da Instituição;
- ✓ Respeitar as diferenças: raça, religião e grau de deficiência;
- ✓ Cumprir horários e calendarização de atividades;
- ✓ Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- ✓ Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- ✓ Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a instituição fornece;
- ✓ Participar de forma ativa e responsável no seu processo de reabilitação;
- ✓ Não utilizar o telemóvel no horário das atividades.

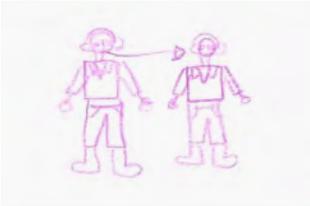


## CLIENTES

### **DIREITOS (Linguagem mais Acessível)**

*Direitos - "É uma coisa que devemos receber"*

### **Ser bem tratado e com respeito**



### **Conhecer os apoios existentes na APPACDM**



### **Dar as minhas ideias e opiniões**



### **Ser ajudado quando não consigo resolver os meus problemas**



**Ter salas arejadas, grandes e em boas condições**



**Reclamar e ser ouvido quando não estou satisfeito**



**Serem respeitadas as minhas escolhas e ideias**



**Sentir-me feliz e integrado na APPACDM**



**DEVERES (Linguagem mais Acessível)**

Deveres - "É uma coisa que devemos fazer porque é correto"

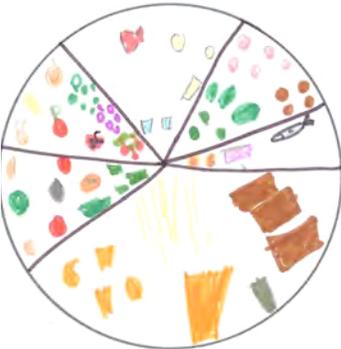
**Cumprir com os horários e ser assíduo**



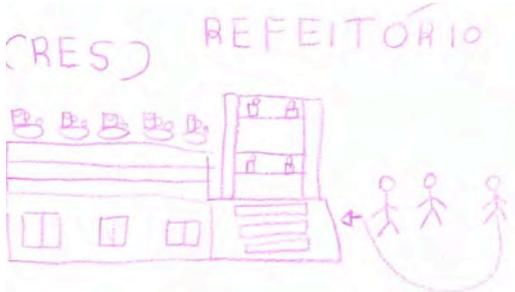
**Respeitar os outros colegas e funcionários**



**Cuidar da minha saúde**



**Respeitar e cumprir regras da APPACDM**



**Ajudar o outro**



**Participar nas atividades que escolhemos**

