

Direitos e Deveres

Direitos dos Clientes

- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- Possibilidade de utilizarem objetos de estimação, respeitando o espaço individual de cada cliente;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
- Celebrar com familiares e amigos datas festivas, como, aniversário, Páscoa, Natal, etc.
- Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Receber a visita dos seus familiares e amigos;
- Ter conhecimento da ementa semanal, afixada em local próprio e bem visível.
- Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica
- Ter a presença de familiar ou amigo na fase terminal;

Deveres dos Clientes

- Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição;
- Em caso de agressões físicas, a outros clientes ou colaboradores, poderá ser desencadeado um processo que poderá levar á expulsão da resposta social;
- É permitido aos clientes saírem das instalações por si só, desde que tenham capacidade para tal, ou acompanhados por familiares ou amigos desde que informem a responsável pelos serviços gerais. Devem informar o local para onde se ausentam e quem o acompanha.
- Sempre que o cliente se ausentar por um ou mais dias, deverá informar alguém de direito, de forma a serem tomadas as diligências necessárias, junto dos serviços da instituição;

- As ausências referidas no número anterior, mesmo que por motivo de férias, não dão direito a qualquer redução na mensalidade;
- Colaborar no que, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria do quotidiano da instituição;
- Proceder ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;

Direitos da Instituição

- Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
- Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- Receber as mensalidades acordadas;
- Ver respeitado o seu património;

Deveres da Instituição

- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- Assegurar a existência de recursos humanos necessários ao serviço;
- Proporcionar o acompanhamento adequado ao cliente;
- Assegurar o normal funcionamento das diferentes respostas sociais