

Código de Ética

REVISÃO: 3 **DATA:** 09-01-2023

ELABORADO: **APROVADO:**

OBJETIVOS

Os objetivos do Código de Ética têm a ver fundamentalmente com os valores que o Conselho Executivo em conjunto com todos os colaboradores identifica como importantes na prática da sua atividade social, assim temos como objetivos deste código de ética os seguintes:

- Identificar valores e princípios éticos nos quais deveremos basear a nossa atividade de âmbito social;
- Servir de suporte ao processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e servir de forte motivação para os seus profissionais;
- Constituir uma referência e uma matriz para cada colaborador, cliente, familiar ou outros;
- Ser um documento que possa servir de base ao trabalho da comissão de ética da Fundação.

ESTRUTURA DO CÓDIGO DE ÉTICA

Este documento pretende fornecer uma base de referência para a nossa organização pelo que: Identifica 3 **domínios** sobre os quais convergem as ações necessárias à prossecução da Missão: Os Clientes, As Famílias, a Organização.

Estes três domínios são abrangidos por um sistema de 8 **valores**, divididos pelos domínios, que é a base de referência da Fundação AFID Diferença no seu todo como organização, proporcionando cada vez mais Qualidade de Vida às Pessoas e Famílias com quem colaboramos.

A cada um dos 8 valores são associados **princípios** (num total de 26). O sistema de valores implica um conjunto de **compromissos** que devem ser entendidos como comportamentos positivos a assumir pelos principais **agentes/partes interessadas** da Fundação: Dirigentes, Profissionais, Familiares e Clientes.

Domínios ➡ Agentes ⬇	CLIENTES	FAMILIAS	FUNDAÇÃO
♣Conselho Executivo ♣ Profissionais ♣ Famílias ♣ Clientes	¬ Dignidade E valor da Pessoa ¬ Igualdade ¬ Cidadania	¬ Igualdade ¬ Base de Inclusão	¬ Serviço ¬ Apoio Mútuo ¬ Qualidade
	VALORES		

Assim, este documento define um sistema de 8 valores, apresentados segundo cada Domínio, que deverão ser assumidos por cada parte interessada:

CLIENTES

Dignidade e o Valor da Pessoa
Igualdade
Cidadania

FAMILIAS

Igualdade
Base de Inclusão

FUNDAÇÃO

Serviço
Apoio Mútuo
Qualidade

I - DOMINIO DOS CLIENTES

No âmbito da definição dos Direitos Humanos, o conceito da Dignidade Humana assume um papel fulcral, na medida em que ser cuidado e ou cuidar consubstancia o sentido da própria Existência.

A essência do ser humano tem por base que ser pessoa é o maior valor com poder de desenvolvimento e crescimento permanente, em qualquer que seja o seu grau.

SER PESSOA é independente das circunstâncias, não admitindo graus de ser mais ou menos pessoa e não dependendo do nível de competência ou outros atributos. Ser Pessoa é sê-lo desde sempre, em permanência e plenitude.

Este código considera que a Dignidade e o valor da pessoa, a Igualdade e a Cidadania são os valores fundamentais para que na prática o reconhecimento da pessoa em situação de vulnerabilidade social seja igualmente uma Pessoa.

PRINCÍPIOS : **VALOR: Dignidade e o Valor da Pessoa**

1 – A Dignidade Humana, um valor universal, inalienável e inviolável, é um conceito dinâmico e abrangente ligado à responsabilidade e à solidariedade.

2 – A abordagem ética implica solidariedade dado que a dignidade humana se relaciona com o respeito pelas desigualdades sociais e económicas nas sociedades modernas.

3 – A pessoa em situação de fragilidade social, como individuo e pessoa e enquanto ser humano, tem valor em si mesma. É, em consequência, um individuo com características próprias, interesses, motivações, com dignidade e valor próprio, equiparáveis ao de qualquer pessoa.

4 – O princípio de respeito pela individualidade pressupõe ações e atitudes de respeito à diferença, à identidade própria de cada pessoa. Tal constatação dá realce à necessidade de considerar cada pessoa em si, exigindo do meio apoios concretos e individualizados.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo

Desenvolver os meios necessários para que cada pessoa possa exprimir-se por si própria. Para tal deverão criar-se canais adequados que permitam a comunicação de opiniões, pedidos, propostas ou criticas aos órgãos de chefia.

Zelar por um apoio e atendimento personalizado e individualizado orientando a prática para a pessoa e sua família, satisfazendo as suas necessidades e expectativas.

Garantir sempre o direito à privacidade da pessoa, principalmente nos casos em que decorrem no contexto institucional.

Garantir a confidencialidade da informação no exercício da prestação dos serviços é um aspeto fundamental que deve ser respeitado.

b) Das Famílias
Facilitar o acesso à informação e conhecimentos necessários para que a pessoa em situação de fragilidade consiga decidir ou dar consentimento sobre tudo o que lhe diga respeito.

Utilizar uma linguagem adequada e de forma a não lesar a dignidade e auto-estima da pessoa em situação de vulnerabilidade.

Fomentar uma cuidada aparência física, em conformidade com os desejos e opiniões da pessoa.

Zelar pela utilização digna e respeitosa do nome e da imagem da pessoa em situação de fragilidade.

c) Dos Clientes
Compreender e respeitar a individualidade e as diferenças inter individuais, necessidades, interesses e aspirações.

Aceitar e respeitar as opções políticas, religiosas, culturais ou outras de qualquer pessoa.

PRINCÍPIOS : **VALOR: Igualdade**

1 – Um princípio ético é o da Igualdade de Oportunidades de participação ao nível da educação, saúde, emprego, lazer em que todos temos um potencial para nos adaptamos ao meio.

2 – Promover as relações interpessoais de qualidade baseadas e orientadas na reciprocidade, empatia e confiança mútua.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo
Prestar atenção à qualidade do ambiente físico e humano que rodeia a pessoa em situação de fragilidade.

Eliminar todo o tipo de barreiras que dificultem a acessibilidade à igualdade de oportunidades.

Promover estratégias de forma a assegurar à pessoa uma vida o mais normal possível do ponto de vista pessoal, social, familiar e profissional.

b) Dos Profissionais
Ter presente que toda a pessoa pode progredir se contar com os meios adequados.

Proporcionar uma relação interpessoal afetiva e significativa, associando a qualidade técnica e o valor humano.

c) Das Famílias
Promover permanentemente a inclusão social do familiar em situação de fragilidade, livre de preconceitos.

Assumir os riscos inerentes à autonomia social e de cidadania da pessoa.

Impedir que a pessoa seja alvo de discriminação no contexto da instituição e da própria família.

Salvaguardar que a pessoa mantenha relações sociais significativas baseadas na sinceridade dos afetos.

d) Dos Clientes
Defender o direito à igualdade de oportunidades seu e dos outros que estejam em situação semelhante.

Denunciar qualquer situação que considere discriminatória que ocorra dentro ou fora da instituição.

PRINCÍPIOS: **VALOR: Cidadania**

1 – A Cidadania passa pela conquista de igualdade de direitos e deveres a todos os seres humanos, pela conquista de uma vida digna.

2 – Os direitos humanos são universais pelo que devem ser usufruídos por todos incluindo os mais vulneráveis.

3 – A Fundação AFID Diferença constitui em si mesma uma oportunidade de participação ativa dos cidadãos na resolução dos problemas sociais, promovendo o seu bem-estar e a sua qualidade de vida.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo
Ter em conta os direitos de cidadania das pessoas em situação de fragilidade, principalmente quando não se podem defender a si próprios.

Assumir o trabalho de intervenção social na perspectiva de uma ética de bem servir as pessoas.

Salvaguardar que a Fundação existe para satisfazer as necessidades dos Clientes, implicando uma ação concertada dos colaboradores, atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.

Providenciar para que os Clientes mais incapacitados possam ter os seus representantes, tutores ou curadores que os apoiem social e afetivamente.

b) Dos Profissionais
Desenvolver práticas efetivas de cidadania com os Clientes.

Orientar o processo de intervenção técnica segundo uma lógica de participação ativa dos clientes, famílias ou seus representantes.

Promover a livre escolha e as tomadas de decisão de forma autónoma dos clientes, levando a que cada um tenha a consciência do impacto das suas decisões.
Oferecer condições para que os clientes se conheçam a si próprios, os seus sentimentos e emoções, que construam o auto-conceito e auto-estima e valores socialmente desejáveis.

c) Das Famílias
Respeitar integralmente todos os seus direitos de cidadania do seu familiar em situação de fragilidade.

Diligenciar para que, no contexto familiar alargado, um familiar, do cliente a necessitar de tutela, assuma função de tutela e a exerça com zelo e dedicação em prol dos interesses do tutelado e na defesa dos seus direitos de cidadania.

d) Dos Clientes
Respeitar todos os direitos dos seus pares e o papel dos profissionais no exercício das suas funções.

Expressar a sua opinião, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos não sejam acautelados ou respeitados.

II - DOMINIO DA FAMILIA

A Família é considerada a célula da sociedade e é o elemento natural de apoio ao cidadão em situação de fragilidade, necessita desse apoio para se reorganizar e viver uma vida de qualidade.

A Família é reconhecida pela Declaração Universal dos Direitos do Homem e pela Constituição da República Portuguesa, factos que corroboram e atestam a importância da Família no desenvolvimento da pessoa humana.

A Família é geradora de relações de afecto entre os seus membros. A Família é promotora de segurança, de aceitação pessoal, de satisfação e de sentimentos de utilidade através da realização de tarefas em prol do núcleo familiar.
A Família é promotora de estabilidade, de socialização e de bem-estar material e afetivo.

É na família que se aprende que a autoridade nos ensina a ter limites, a distinguir o certo e o errado, aí interiorizamos as regras, as normas, os direitos e as obrigações, características das sociedades humanas.

É importante salientar que a família hoje em dia apresenta-se de forma biparental, monoparental e também a família tutelar. Apresentamos seguidamente dois valores que adoptamos como fundamentais ligados à família e que são operacionalizados em compromissos do Conselho Executivo e Profissionais da Fundação, das Famílias e Clientes. Os valores a que referimos são: **a Igualdade e a Família como Base de Inclusão.**

PRINCÍPIOS **:** **VALOR: Igualdade**

1 – Numa sociedade democrática, qualquer família, deve estar em plano de igualdade ao nível da Educação, Saúde, Justiça ou Cultura.

2 – Em virtude do princípio da dignidade e da não discriminação, a família tem interesses e necessidades próprias de uma vida digna na sua comunidade de referência.

3 – A família tem o direito de ter ao seu dispor todos os meios necessários a garantir a igualdade a todos os níveis.

4 – Enquanto entidade dinâmica, a família deve ter por princípio basilar o da solidariedade entre famílias, onde as relações que se estabelecem sejam na base da confiança mútua e no reconhecimento social.

5 – A igualdade de participação das mulheres e dos homens no desempenho da função educativa, apoio e acompanhamento de ascendentes e descendentes ou outro familiar na situação de fragilidade pessoal e ou social.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo
Ajudar a família na aceitação da sua situação, potenciando as suas capacidades e o seu desenvolvimento, orientando e apoiando através de estratégias de orientação, aconselhamento e alívio da sobrecarga a que esteja sujeita.

Zelar para que não aconteçam discriminações raciais, espirituais, culturais e de orientação sexual face às famílias em desvantagem social.

Ser sensível às necessidades dos clientes e das famílias em situação de desvantagem, estabelecendo mecanismos de discriminação positiva no que concerne ao funcionamento das estruturas sociais à sua responsabilidade.

b) Dos Profissionais
Respeitar a dignidade e as preferências de cada família, fazendo um esforço por incorporar a cultura, a língua, costumes e crenças.

Estabelecer relações de confiança mútua com as famílias do cliente a quem prestam o serviço, promovendo sempre a igualdade de trato.

Prestar todos os esclarecimentos necessários de modo a que a família conheça todos os recursos comunitários colocados ao seu dispor.

Incutir nas famílias os valores do respeito, auto-determinação e solidariedade, como meio de fomentar o espírito de entre-ajuda.

c) Das Famílias
Promover o bem comum das famílias, a realização pessoal de todos os seus membros, nomeadamente os mais vulneráveis.

Conhecer os apoios diferenciados que são colocados à sua disposição no âmbito social.

Denunciar situações de violação dos direitos à não discriminação que tenham ocorrido consigo ou com outras famílias.

Assumirem, tanto a mulher como o homem os papéis educativo, social e de acompanhamento ao familiar/cliente da organização, em igualdade de direitos e deveres.

d) Dos Clientes
Estabelecer relações de respeito, confiança, confidencialidade e cordialidade com qualquer família, não fazendo por isso qualquer tipo de diferenciação de raça, religião, sexual, cultural etc.

Perceber que o maior ou menor apoio tem a ver com as diferentes necessidades e que só assim fica garantida a igualdade, o respeito e a solidariedade.

Denunciar quem quer que seja, sempre que não haja respeito pelos seus direitos.

PRINCÍPIOS **:** **VALOR:A Família como base de Inclusão**

1 – O processo de inclusão do cliente na comunidade inicia-se na família, tendo aqui o seu espaço privilegiado.

2 – A família e comunidade são realidades interdependentes, no entanto, a família é o primeiro pilar de referência e de socialização do indivíduo e suporte básico da comunidade.

3 – Ao princípio da família devemos acrescentar o princípio ético de qualidade, com a aspiração natural de todos os seus elementos a uma vida digna em solidariedade em sociedade.

4 – A família é aqui concebida como um referencial concebido numa perspectiva constitucional e eficiente, o que pressupõe a família biparental, monoparental e a família tutelar, seja do tutor ou da instituição.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo

Reconhecer a família como o principal recurso de socialização do cliente, promovendo as dimensões da qualidade de vida entre as quais o desenvolvimento pessoal e inclusão social.

Formar e informar as famílias, reforçando o seu papel como recurso principal para a inclusão, valorizando o seu papel de apoio e nunca se substituindo a ela.

Responsabilizar as famílias e os tutores para que assumam a responsabilidade de um apoio efetivo e afetivo ao seu familiar ou tutelado a fim de assegurar o seu bem-estar e Qualidade de Vida.

Providenciar para que os clientes diretamente tutelados pela organização funcionem como uma família com apoios específicos com vista à sua inserção social e bem-estar pessoal.

b) Dos Profissionais

Sensibilizar, formar e educar a família no sentido de reforçar as suas capacidades como base de inclusão, participando em programas de integração dos clientes na comunidade.

Empenhar-se no processo de reorganização social e psicológica das famílias mais desestruturadas, a fim de estas poderem cumprir o seu papel de segurança e de apoio ao familiar socialmente fragilizado.

c) Das Famílias

Assumir o seu papel como entidade criadora de modelos de solidariedade, aceitando a responsabilidade de ser o núcleo privilegiado de suporte do familiar em situação de fragilidade.

Ter direito a toda a informação sobre os serviços prestados devendo participar, propor e dar contributos, desempenhando o seu direito a serem ouvidos para a elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do seu familiar.

Estimular, sempre que possível, a iniciativa e a tomada de decisão do familiar, em ordem à sua autonomia e desenvolvimento pessoal e social.

d) Dos Clientes

Fazer valer os seus direitos de aprender, de se relacionar e conviver num ambiente familiar inclusivo.

Ter um papel participativo na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual e do seu projeto de vida.

Denunciar o familiar/tutor, profissional ou organização, sempre que estes não estejam a proporcionar-lhes a adequada integração social e bem-estar pessoal.

III - DOMINIO DA FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

O sistema de serviços prestados pela Fundação engloba todas as atividades orientadas para a prevenção, apoio e acompanhamento de áreas diferenciadas tais como a infância, juventude, pessoas com deficiência e idosos. Orientamos a nossa intervenção combatendo a exclusão social e desenvolvimento de serviços de qualidade e excelência nos seguintes equipamentos: Centro de Recursos do Zambujal, Centro Social e de Reabilitação do Zambujal, o Centro Social de Alfragide e AFID Geração.

As áreas de intervenção incidem nas seguintes respostas sociais ou serviços:
SAD – Serviço de Apoio Domiciliário
Lar Residencial
CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão
ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Creche e Pré-escolar
CRI – Centro de Recursos para Inclusão
FP – Formação Profissional
CMFR – Centro de Medicina Física e de Reabilitação

Neste domínio iremos referir os valores que norteiam a intervenção da Fundação ao nível das respostas sociais contempladas no Sistema de Gestão da Qualidade. Os valores reconhecidos são o Serviço, o Apoio Mútuo, a Participação e a Qualidade.

PRINCÍPIOS **:** **VALOR: Serviço**

1 – A Fundação afid Diferença defende acima de tudo o princípio do respeito e dignidade da pessoa humana, bem como a solidariedade. Estes são referenciais éticos que justificam e orientam a nossa ação.

2 – Vocacionar os serviços em função das necessidades das pessoas em situação de fragilidade e que orientam a intervenção humanitária da nossa missão.

3 – Para além destes, os nossos serviços assentam nos valores do respeito pela individualidade, da autonomia da liberdade de escolha, da privacidade, da participação e dos direitos.

4 – Estes valores têm um carácter universal, altruísta, não paternalista, responsável e centrado nas necessidades reais dos clientes.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo

Criar condições técnicas para uma resposta eficaz às necessidades dos seus clientes.

Gerir os seus serviços/ respostas sociais com competência, aplicando os critérios de Qualidade como exigência do SGC.

Desenvolver planos de formação direccionados aos seus colaboradores em diferentes patamares no sentido da melhoria contínua de todos os sectores.

Evitar a existência de atitudes sociais de paternalismo e ineficiência, geradoras de sentimentos individuais utilitaristas contrários à justiça social, nomeadamente em campanhas publicitárias.

Promover uma adequada integração dos seus colaboradores, através de um correto acolhimento e um sistema de apoio/ supervisão.

b) Dos Profissionais

Entender o seu trabalho como um serviço à comunidade, centrado nas pessoas em situação de fragilidade social, tendo como referência na sua atuação a melhoria da Qualidade de Vida dos clientes.

Entender a formação como um dever que deriva do seu compromisso para com as pessoas a quem presta serviço, participando nas ações de formação que se considerem importantes para a sua prática e desempenho.

Garantir a confidencialidade dos assuntos pessoais dos clientes e suas famílias, assim como a confidencialidade dos assuntos internos da Fundação, sabendo identificar os responsáveis no interior da instituição a quem deve transmitir esses assuntos.

c) Das Famílias

Tomar a Fundação como um parceiro na resolução e apoio dos seus problemas no que concerne ao familiar ao qual prestamos serviços, mantendo sempre um diálogo aberto com os seus dirigentes e profissionais no sentido da melhoria do apoio ao seu familiar.

Participar nas ações que a Fundação organiza e que venham a contribuir para uma melhor compreensão da organização e das necessidades dos seus familiares.

Posicionar-se corretamente na relação com a Fundação cumprindo os regulamentos internos que a si dizem respeito numa óptica de respeito pelos seus direitos e deveres.

Ser agente ativo de mudança no seio da família, transmitindo mensagens, valores e modelos de conduta de acordo com os que são adoptados pela Fundação em relação às pessoas nela atendidas.

d) Dos Clientes

Respeitar os profissionais nas funções que exercem e todos os outros clientes da Fundação.

Participar e colaborar na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual no sentido da melhoria da sua Qualidade de Vida.

Conhecer, na medida do possível, e cumprir as normas internas em vigor na Fundação.

Respeitar e zelar pela boa manutenção dos equipamentos e recursos, participando sempre que possível na sua preservação.

Informar/denunciar aos coordenadores e chefias todas as anomalias de funcionamento por ele detetadas, em especial no que diz respeito aos maus-tratos e negligência.

PRINCÍPIOS**:** **VALOR: Apoio Mútuo**

1 – Este valor assenta nos laços especiais de solidariedade entre os que se reconhecem semelhantes. Esses laços favorecem a prática do princípio da ação humanitária (serviço) mas também a construção de uma identidade pessoal e grupal de segurança.

2 – O sentido da solidariedade não poderá ir contra o princípio da universalidade que caracteriza em Portugal o movimento associativo como grupos humanos solidários dispostos a prestar apoio às necessidades sociais para que estão vocacionados, tal como a Fundação.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo:

Orientar a atividade da Fundação em função do bem comum dos seus clientes e familiares, sendo especialmente sensível às situações de desvantagem social.

Desenvolver o intercâmbio internacional, principalmente com organizações semelhantes de outros países, desenvolvendo projetos que fomentem a cooperação e a ajuda mútua.

b) Dos Profissionais
Respeitar os valores defendidos pela Fundação, local onde prestam os seus serviços.

Erradicar atitudes e condutas pessoais que demonstrem xenofobia ou outro tipo de discriminação e preconceito e fomentar atitudes positivas face à multiculturalidade.

Estar atento às necessidades dos clientes e suas famílias que mais precisam de solidariedade e apoio mútuo.

c) Das Famílias
Assumir os valores, princípios éticos e as normas de funcionamento defendidos pela Fundação em que o seu familiar é apoiado, colaborando no seu cumprimento.
Serem sinceros na expressão das suas necessidades e expectativas, evitando assim discriminação no atendimento e apoio.

Poder partilhar as suas necessidades com outras famílias da Fundação, defendendo assim o bem comum acima dos seus interesses particulares, promovendo grupos de auto-ajuda.

d) Dos Clientes
Mostrarem compreensão e empatia e ajudarem-se mutuamente, sobretudo em situações de crise.

Apoiarem-se mutuamente nas insuficiências de cada um, promovendo a autonomia e o bem-estar, a coesão e o espírito de grupo.

PRINCÍPIOS: **VALOR: Qualidade**

1 – A Fundação adopta o paradigma da Qualidade como num referencial técnico para melhorar os apoios e os serviços que presta e como forma de promover comportamentos éticos com as famílias e com os clientes e colaboradores, isto é promover o respeito e a dignidade da pessoa.

2 – O valor da Qualidade abrange uma natureza ética por integrar os seguintes princípios:

► Acreditar na pessoa/cliente, como membro ativo e central da organização, tendo em conta as suas necessidades e expectativas de forma a podermos integrá-los no planeamento individual.
► A Empatia e a individualização como garantia das Pessoas.

► A Igualdade entre profissionais, familiares, tutores e os clientes.

► A Melhoria Contínua, como antídoto de comportamentos acomodados e perniciosos para a Fundação.

► A Eficiência, como uso responsável dos recursos e na prestação de serviços.

COMPROMISSOS

a) Do Conselho Executivo
Criar e estabelecer as condições organizativas necessárias que garantam um tratamento de profundo respeito e dignidade pelos clientes.

Dedicar um espaço de tempo de forma a ser efetuada a avaliação da qualidade dos serviços prestados, garantindo boas condições físicas do espaço e o recrutamento de profissionais ajustados à nossa missão.

Zelar pela Qualidade de Vida dos seus clientes e suas famílias e pelas condições de trabalho dos seus profissionais/colaboradores.

b) Dos Profissionais
Não exercer o seu poder técnico ou a sua influência para manter e fomentar relações de desigualdade com os clientes.

Manter uma atitude de empatia com todos os clientes, em permanente escuta ativa e observação, a fim de se colocar no seu lugar e conhecer assim melhor as suas necessidades e expectativas.

Trabalhar em articulação com as famílias nos programas de apoio e melhoria contínua na Qualidade de Vida dos clientes.

Desenvolver e aprofundar os seus conhecimentos sobre a qualidade nos serviços sociais que presta e pô-los em prática enquanto instrumento de trabalho.

Denunciar atitudes de abuso ou de negligência institucional ou promocional junto dos seus superiores.

Fomentar a auto-representação das pessoas a quem prestam apoio.

c) Das Famílias
Assegurar-se que os serviços prestados pela Fundação ao seu familiar são de qualidade.

Colaborar nos processos de planeamento e avaliação, assim como na prestação dos apoios no espaço familiar, em coordenação com os profissionais.

Denunciar situações de maus-tratos e negligência, junto da instituição.

Utilizar os canais de comunicação ao seu dispor para apresentar sugestões ou reclamações, sempre que considere oportuno.

d) Dos Clientes
Assumir um papel pró-ativo e empenhado na procura permanente da melhoria da sua Qualidade de Vida.
Denunciar junto dos dirigentes, familiares, profissionais todas as situações que atentem os seus direitos, designadamente aos abusos, maus-tratos e negligência ou situações que envolvam outros clientes.

Para facilitar a utilização deste Código, junta-se em anexo uma compilação do conjunto Valores/Princípios/Compromissos de cada um dos 4 Agentes/Partes Interessadas: Conselho Executivo, Profissionais, Familiares, Clientes.