



Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: 14 / 07 / 10

Edição: 01

Elaboração: D/DQ

Aprovação: 14/07/10

CÓDIGO DE ÉTICA

Enquadramento

A APCC – Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra tem como missão “ Promover a inclusão social de pessoas em situação de desvantagem, com especial incidência em pessoas com deficiência e incapacidades.”

Tendo como referência, o quadro de valores matriciais orientadores de uma prática de qualidade, o Código de Ética constitui um instrumento estratégico na promoção e valorização dos direitos dos clientes / utentes, suas famílias, colaboradores e outras partes interessadas.

O Código de Ética traduzindo os valores e princípios da APCC, incorpora três domínios estruturantes na intervenção: o Cliente / Utente, a Família e a Organização, assumindo uma visão transversal e coerente dos direitos subjacentes ao exercício da cidadania.

Sendo indutor de uma reflexão ética permanente, a APCC perspectiva o Código de Ética como um elemento reforçador de uma cultura organizacional assente nos valores e princípios de uma política de excelência na Qualidade

Com o compromisso humano e ético imerso neste Código, a APCC reforça a sua visão em “ ser uma organização de referência, a nível nacional e internacional, na habilitação e integração plena da pessoa com deficiência e incapacidades e outras em situação de desvantagem”

CLIENTE / UTENTE

Valor / Princípio	Compromisso
<p>DIGNIDADE DO CLIENTE / UTENTE</p> <p><i>Respeito pelo cliente / utente, enquanto valor de referência e garantia de igualdade de oportunidades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Garantir a dignidade do cliente / utente, valorizando o respeito pela sua individualidade, promovendo a sua participação em todas as matérias associadas à sua vida. . Garantir condições de respeito pela privacidade e confidencialidade ao nível da informação estritamente pessoal . Promover a autonomia do cliente / utente, criando espaços e ferramentas facilitadoras
<p>DIREITO À IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</p> <p><i>Igualdade de Oportunidades enquanto direito de cidadania e expressão dos Direitos consagrados constitucionalmente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Promover uma dimensão inclusiva na política organizacional . Fomentar as condições e ferramentas facilitadoras da inclusão ao nível das acessibilidades . Defender o direito à igualdade de oportunidades em todos os domínios da cidadania
<p>DIREITO À AUTONOMIA</p> <p><i>Essencial ao aprofundamento dos processos de decisão</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Assegurar as condições facilitadoras do exercício de autonomia nos contextos e processos de decisão
<p>DIREITO À PARTICIPAÇÃO</p> <p><i>Participação e respeito pela diversidade nos contextos de participação e decisão</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Criar e condições de acessibilidade aos contextos de decisão . Promover as acessibilidades facilitadoras de exercício participativo em igualdade de oportunidades . Promover a participação dos clientes / utentes no planeamento, desenvolvimento e revisão de serviços e programas
<p>DIREITO À PRIVACIDADE</p> <p><i>Privacidade enquanto direito inquestionável do cliente / utente em controlar a exposição e informação sobre a sua individualidade e respeito pela sua vida privada</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Assegurar condições da confidencialidade de toda a informação de carácter reservado sobre o cliente / utente . Promover atitudes de respeito e preservação da intimidade do cliente / utente

FAMÍLIA

Valor / Princípio	Compromisso
<p>DIREITO À IGUALDADE</p> <p><i>Igualdade enquanto direito ao respeito pela diversidade de identidade, contextos e opções da família</i></p>	<p>. Promover atitudes de respeito pela diversidade étnica, social, económica, cultural e religiosa</p> <p>- Promover atitudes de respeito pela diversidade de valores éticos e estéticos da família e outros</p>
<p>DIREITO À PARTICIPAÇÃO</p> <p><i>Direito da família à participação efectiva e dinâmica nos processos que se relacionem com os clientes / utentes e seus familiares</i></p>	<p>. Fomentar mecanismos para participação das famílias</p> <p>. Promoção de formas expressas e estruturadas de participação das famílias na revisão e avaliação de serviços e programas</p>
<p>PRIMADO DA INCLUSÃO</p> <p><i>Inclusão como direito do cliente / utente, sendo a família pedra basilar na implementação e desenvolvimento dos processos de inclusão</i></p>	<p>. Promover a dimensão inclusiva em programas e serviços orientados para a família</p>
<p>PARTILHA DE RESPONSABILIDADES</p> <p><i>Direito e dever da família na partilha de responsabilidades com parceiros e comunidade para a promoção dos direitos e qualidade de vida do cliente / utente</i></p>	<p>. Fomentar mecanismos optimizadores da participação das famílias e da sua assunção de responsabilidades</p>
<p>DIREITO À INFORMAÇÃO</p> <p><i>Dever da família em facultar informação relevante para o planeamento e desenvolvimento dos serviços e direito a aceder à informação sobre os serviços e programas em desenvolvimento orientados para o cliente / utente, seus familiares, salvaguardando o Direito à Privacidade</i></p>	<p>. Fomentar mecanismos estruturados e acessíveis de informação permanente à família sobre serviços e programas em desenvolvimento e seus resultados.</p> <p>. Fomentar mecanismos de consulta à família nas etapas estruturantes do desenvolvimento de serviços e programas</p>

ORGANIZAÇÃO

Valor / Princípio	Compromisso
<p>QUALIDADE DE SERVIÇOS</p> <p><i>Qualidade enquanto sistema de garantia da satisfação de clientes / utentes, famílias e outras partes interessadas, pelos serviços prestados</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Desenvolver Sistema de Gestão da Qualidade que garanta a satisfação de clientes / utentes, famílias e outras partes interessadas . Assegurar mecanismos de monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade. . Assegurar condições para a Certificação da Qualidade por entidades externas
<p>COOPERAÇÃO</p> <p><i>Cooperação enquanto oportunidade de partilha de informação e experiência com outras organizações</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Dinamizar Parcerias de desenvolvimento com outras organizações visando melhorar as condições e contextos de intervenção . Promover mecanismos de cooperação com as famílias visando a melhoria da qualidade de vida dos clientes / utentes e dos serviços prestados
<p>REPRESENTAÇÃO E AFIRMAÇÃO DE DIREITOS</p> <p><i>Organização enquanto suporte à afirmação representativa de direitos do cliente / utente e famílias e apoio à construção de igualdade de oportunidades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Promoção e parcerias de apoio a projectos e iniciativas da comunidade incentivadoras da igualdade de oportunidades . Promoção e divulgação dos direitos do cliente / utente e famílias
<p>NÃO LUCRATIVIDADE</p> <p><i>Não lucratividade enquanto investimento de mais valias na melhoria das condições e contextos de intervenção da organização tendo como referência os compromissos éticos com clientes / utentes e famílias</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> . Utilizar as mais-valias em projectos de desenvolvimento organizacional visando níveis de excelência na qualidade da intervenção . Utilizar rigorosamente meios e recursos como eixo de referência nos processos de gestão

<p>TRANSPARÊNCIA</p> <p><i>Transparência enquanto salvaguarda do respeito pelos princípios éticos, valores e cultura da organização tendo como referência os direitos do cliente / utente e famílias</i></p>	<p>. Assegurar condições para o exercício responsável de elaboração de Planos Anuais de intervenção e sua revisão</p>
<p>INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO</p> <p><i>Informação e conhecimento como ferramentas essenciais para fomentar a participação dos diferentes actores no planeamento, desenvolvimento e revisão de serviços e programas</i></p>	<p>. Promover a permanente actualização de serviços e programas investindo no desenvolvimento do conhecimento</p> <p>. Desenvolver condições de acessibilidade à informação sobre a organização, projectos e iniciativas.</p>
<p>VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES / VOLUNTÁRIOS</p> <p><i>Colaboradores / voluntários enquanto peças – chave no cumprimento dos padrões éticos e qualitativos da organização que salvaguardem a dignidade do cliente / utente, famílias e seus familiares</i></p>	<p>. Promoção de iniciativas de aprofundamento da formação ética de colaboradores / voluntários</p> <p>. Promoção de práticas incentivadoras do respeito pela dignidade de colaboradores / voluntários</p>