



GUIA DE ACOLHIMENTO DO UTENTE INTERNADO



*Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção
da
Santa Casa da Misericórdia de Cinfães*

ÍNDICE

Objetivo	2
Missão, Visão e Valores	3
Equipa de Saúde	4
Direitos dos utentes	5
Deveres dos utentes	6
Direitos e deveres dos cuidadores principais ou representantes legais	7
O que deve trazer no dia da admissão	8
Objetos de uso pessoal	8
Alimentação	10
Atividades	11
Visitas	12
Informação sobre o estado de saúde do utente	13
Comunicação com o exterior	13
Assistência Religiosa e Espiritual	14
Outros serviços	14
Prevenção de Maus-tratos, Abusos e Negligência	15
Sugestões / Reclamações	16
Reserva de Vaga	16
Alta	16
Avaliação do Grau de Satisfação	17

OBJETIVO

O Guia de Acolhimento dá-lhe a conhecer, a si e ao seu cuidador principal, a Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães, onde irá permanecer por algum tempo. Nele encontrará a informação básica sobre o funcionamento da nossa Instituição.

Para esclarecimento de qualquer dúvida que se coloque ou se necessitar de informação adicional, contacte-nos. Estamos ao seu dispor!

Contactos da Unidade

Tel.: 255561172

Telemóvel: 965067354 / 927164644

E-mail: uccscmcinfaes@gmail.com

Responsáveis da Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e manutenção da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães

Diretora Técnica: Maria de Fátima Oliveira Sousa

Diretora Clínica: Dr.ª Alexandra Rabaçal

Enfermeira Coordenadora: Maria de Fátima Oliveira Sousa

MISSÃO, VISÃO E VALORES DA UCCI DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CINFÃES

Missão

A ULDM é uma Instituição do setor Social inserida na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, que presta cuidados continuados de saúde e apoio social a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente;

Visão

A ULDM tem como objetivo fundamental contribuir numa perspetiva integrada para o processo ativo e contínuo da recuperação, manutenção global dos seus utentes, prestando mais e melhores cuidados de saúde, em tempo útil, com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social.

Valores

A UCCI observa, no desenvolvimento da sua atividade e administração, os seguintes princípios e valores:

- ✿ Humanização dos cuidados
- ✿ Respeito pela dignidade humana
- ✿ Melhoria contínua da qualidade
- ✿ Ética e Deontologia Profissional
- ✿ Envolvimento e participação
- ✿ Integridade
- ✿ Rigor e transparência
- ✿ Responsabilização
- ✿ Eficiência na utilização de recursos

A sua recuperação é, portanto, a razão da existência da Unidade de Cuidados Integrados de Longa Duração e Manutenção da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães.

Nesse sentido, a ULDM disponibiliza todo um conjunto de meios técnicos e humanos, bem como um conjunto de condições que lhe proporcionarão conforto e bem-estar durante a sua permanência na Unidade.

EQUIPA DE SAÚDE

Os cuidados de que necessita ser-lhe-ão prestados na Unidade de Longa Duração e Manutenção da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães por uma equipa multidisciplinar que é constituída por:



- ✿ Médico
- ✿ Fisiatra
- ✿ Enfermeiros
- ✿ Técnico de Serviço Social
- ✿ Terapeutas (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Terapeuta da Fala)
- ✿ Psicóloga
- ✿ Nutricionista
- ✿ Animadora Sociocultural
- ✿ Pessoal Auxiliar
- ✿ Administrativos

Estes profissionais asseguram a prestação de cuidados, 24 horas por dia, todos os dias da semana. Todos eles estão devidamente identificados (nome e função) para que melhor possa perceber quem é o seu interlocutor.

DIREITOS DOS UTENTES

O doente internado tem direito:

1. A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas, da sua idade, género, condição social, orientação sexual e condição física;
2. A ser tratado pelo nome que preferir;
3. A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, terminais e paliativos;
4. A um ambiente seguro, confortável e humanizado;
5. À continuidade de cuidados;
6. A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
7. A ser informado sobre a sua situação de saúde;
8. A ser envolvido na elaboração do seu plano individual de cuidados e a ver respeitadas, sempre que possível, as suas preferências e expectativas;
9. A obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;
10. A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
11. A recusar ou descontinuar o tratamento, desde que o solicite formalmente;
12. À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
13. Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
14. À informação sobre a sua conta corrente em termos de faturação, sempre que o solicite;
15. À privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
16. A apresentar, por si ou por quem o represente, sugestões e reclamações;

17. À visita dos seus familiares e amigos;
18. À sua liberdade individual;
19. A assistência religiosa e espiritual a seu pedido ou, em caso de incapacidade para o fazer, do seu representante legal;
20. Ao envolvimento, participação e acompanhamento da família ou do cuidador principal no processo de recuperação ou manutenção, sempre que possível e desde que daí resulte maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo para o próprio.

DEVERES DOS UTENTES

O doente internado tem o dever:

1. De zelar pelo seu estado de saúde;
2. De fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
3. De respeitar os direitos dos outros doentes;
4. De colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e por si livremente aceites;
5. De respeitar as regras de funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães, nomeadamente no que concerne à proibição de fumar e consumo de bebidas alcoólicas;
6. De utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
7. De cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Unidade de Cuidados Continuados e que lhe foram dados a conhecer pela Equipa de Coordenação Local (ECL) no momento da sua transferência para a mesma.

DIREITOS E DEVERES DOS CUIDADORES PRINCIPAIS OU REPRESENTANTES LEGAIS

O(a) cuidador(a) principal do utente internado na ULDM têm direito:

1. A ser envolvido no processo de acolhimento do utente;
2. A participar na elaboração do plano individual de intervenção e a acompanhar a evolução da situação do utente;
3. A acompanhar o utente durante o horário estabelecido, participando na toma das refeições e outras atividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
4. A ver respeitadas as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o utente não reunir comprovadamente condições para o fazer.

O(a) cuidador(a) principal do utente internado na ULDM tem o dever de:

1. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
2. Colaborar com os profissionais da ULDM e da Rede no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do utente, sempre que tal seja possível e ainda no que diz respeito à sua reintegração social;
3. De colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que são dadas (nomeadamente sobre alimentação, risco de queda, etc.)
4. Honrar os compromissos assumidos pelo utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com os encargos decorrentes da prestação de cuidados de apoio social.

O QUE DEVE TRAZER NO DIA DA ADMISSÃO

No momento em que é formalizada a sua admissão e ao longo do internamento, os elementos da equipa da Unidade poderão solicitar-lhe a seguinte informação:

- Cópia do Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão;
- Cópia do Cartão do Utente;
- Cópia do Cartão de Beneficiário de Subsistema de Saúde (ADSE, SAMS ou outro), caso exista;
- Cópia do Cartão de Contribuinte;
- Relatórios médicos que tenha em seu poder e se revelem necessários;
- Exames Complementares de Diagnóstico realizados anteriormente (radiografias, análises, electrocardiograma) e que estejam na sua posse;
- Listagem dos medicamentos que toma habitualmente;
- Indicação de eventuais alergias;
- Marcação de Consultas;
- Contacto dos seus familiares mais próximos / cuidador.

Em caso de necessidade, deve pedir a colaboração dos seus familiares / cuidador, no sentido de fornecer a informação e documentos que lhe forem solicitados.

Objectos de uso pessoal

Deve trazer:

- Pijama ou camisa de dormir, robe e chinelos;
- Roupa interior;
- Roupa confortável para vestir durante o dia (fato de treino);
- Sapatos confortáveis, ténis ou sapatilhas;
- Artigos de higiene pessoal (pente ou escova de cabelo, copo e escova de dentes, pasta dentífrica, gel / espuma de barbear, máquina / lâminas de barbear, etc);
- Óculos, próteses dentárias, auditivas ou outras.

Pode ainda trazer:

- Livros, revistas ou outros artigos para ocupação do tempo;
- Uma moldura com fotografias, se desejar;
- Telemóvel.

Todos os objectos pessoais devem ser identificados.

A Unidade disponibiliza local individualizado para que o utente guarde as suas roupas e objetos pessoais.

É aconselhável que não traga objetos de valor ou elevadas quantias de dinheiro pois, no caso do seu desaparecimento, a ULDM não se responsabilizará pelo facto.

A Unidade efetua o inventário dos bens que os utentes trazem para a Unidade, sendo este devidamente datado e validado através de assinatura do profissional interveniente e do utente ou cuidador. O original ficará arquivado no processo clínico e a cópia será entregue ao utente ou cuidador principal.

Se tiver óculos ou prótese dentária guarde-os em caixa própria. Não os deixe enrolados em lenços de papel ou compressas pois podem ser deitados no lixo ou na roupa suja.

Para não incomodar os outros doentes, por favor reduza o som do seu telemóvel para tão baixo quanto possível.

ALIMENTAÇÃO

A alimentação faz parte do seu processo de recuperação pelo que devem ser respeitadas as orientações dadas pela equipa de saúde, que terá sempre em conta as suas preferências e o seu regime alimentar.

A dieta fornecida pela Unidade é completa e equilibrada, pois é estabelecida de acordo com as suas necessidades nutricionais, como tal agradecemos que não sejam trazidos alimentos de fora.

As refeições são servidas no seguinte horário:*

- Pequeno – Almoço – 8:30 horas / 9:30 horas
- Almoço – 12h:30 horas / 13:30 horas
- Lanche – 16:30 horas / 17:30 horas
- Jantar – 19:30 horas / 20:30 horas
- Ceia – 22:30 horas / 23:00 horas



Se assim o desejar, os seus familiares e amigos podem permanecer junto de si durante as refeições, sempre que estas coincidam com o horário das visitas, e podem apoiá-lo, colaborando consigo na toma das mesmas.

*O horário das refeições pode estar sujeito a alterações mediante as necessidades específicas dos utentes.

ATIVIDADES

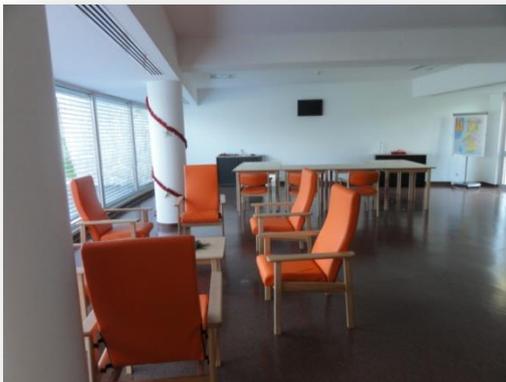
A Unidade dispõe de um conjunto de atividades diárias de manutenção, de entre as quais se destacam a Fisioterapia, a Terapia Ocupacional e a Animação Sociocultural, que visam contribuir ativamente para a sua manutenção e/ou recuperação, e estão adaptadas à sua situação.

Para além destas, a Unidade desenvolve outras atividades que têm como objetivo a ocupação dos tempos livres e a manutenção de uma vida ativa, contribuindo assim para a sua recuperação global. A pintura, música, os trabalhos manuais, artesanato são algumas das actividades que pode realizar e que são desenvolvidas sob orientação do/a animadora cultural da Unidade.

A participação nestas atividades é voluntária, estando assim na dependência da sua vontade.

Estão ainda disponíveis serviços de biblioteca e leitura através dos serviços comunitários.

Se tem um gosto especial por alguma atividade ou passatempo, por favor informe a Diretora Técnica da Unidade para que este analise a possibilidade de a mesma vir a ser desenvolvida.



VISITAS

As visitas são diárias e têm lugar no período compreendido entre as 14:00 horas e as 19:00 horas. O prestador de cuidados tem um horário de visita alargado, compreendido entre as 09:00 horas e as 19:00 horas.



Pode receber os seus familiares e amigos no quarto ou na sala de convívio /atividades. A sua participação e envolvimento no processo de prestação de cuidados são apoiados por toda a equipa desta Unidade, de forma a facilitar a sua recuperação global.

Se receber as suas visitas no quarto, colabore para que não estejam mais do que 2 pessoas presentes em simultâneo.

Ajude-nos a proporcionar o bem-estar de todos os utentes, pedindo às suas visitas que:

- Sigam as instruções dos profissionais de serviço (nomeadamente no que respeita à alimentação e ao risco de queda);
- Respeitem a sua privacidade e a dos outros utentes;
- Colaborem com os profissionais quando, por necessidade sua ou do seu(ua) companheiro(a) de quarto, a visita tiver de ser interrompida para a prestação de qualquer cuidado;
- Contribuam para minimizar o nível de ruído;
- Não tragam flores e plantas porque podem prejudicar o estado de saúde do(s) utente(s).

Os utentes têm o direito de recusar a presença de visitas. Se esta for a sua vontade, deve comunicá-la ao Enfermeiro de serviço ou à Técnica de Serviço Social.

INFORMAÇÕES SOBRE O ESTADO DE SAÚDE DO UTENTE

As informações sobre o seu estado de saúde ser-lhe-ão dadas pessoalmente pelo Médico Assistente, pelo(a) Enfermeiro(a) Responsável ou outro elemento da equipa multidisciplinar designado pela Unidade.

Apenas serão fornecidas informações sobre o seu estado de saúde ao cuidador principal. Caso este não possa estar presente terá de assinar um documento onde transfere este direito a outra pessoa (deixa de ter acesso a qualquer tipo de informação) e formalmente identificados por si para este efeito (**nos casos em que os utentes reúnam condições para tal**), salvaguardando sempre a vontade do utente.

Outras informações serão dadas através de ligação telefónica para o número geral da Unidade de Cuidados Continuados Integrados (255 561172), indicando o nome do utente e a identificação de quem estabelece o contato.

COMUNICAÇÃO COM O EXTERIOR

Telemóvel / Telefone

Para comunicar com o exterior poderá utilizar o seu telemóvel pessoal.

No caso de se poder deslocar e, se assim o pretender, poderá também utilizar telefone da Unidade, localizado na receção, solicitando à rececionista que lhe faça a chamada.

Se tem dificuldades de mobilidade e não tem telemóvel, deve pedir ao(à) Enfermeiro(a) de serviço ou à Diretora Técnica, para efetuar o contacto telefónico desejado.

Correio

Pode receber e enviar correspondência durante o período de internamento nesta Unidade. Caso deseje utilizar o endereço desta, peça por favor, informações ao(à) Enfermeiro(a) de serviço ou à Diretora Técnica.

Internet

A Unidade dispõe de acesso à internet, disponível na sala de convívio / atividades. Caso queira usufruir desta tecnologia peça por favor, informações ao(à) Enfermeiro(a) de serviço, ao à Diretora Técnica ou à Animadora Sociocultural.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA E ESPIRITUAL

Qualquer que seja a sua confissão religiosa ou orientação espiritual, pode pedir assistência dessa natureza durante o período de internamento, dando indicações nesse sentido à Diretora Técnica ou ao (à) Enfermeiro(a) de serviço.

OUTROS SERVIÇOS

Tratamento de Roupas

A ULDM efetua o tratamento da sua roupa pessoal usada na Unidade que deverá estar convenientemente identificada para prevenir extravios ou trocas. Aconselha-se a utilização de roupas simples, que possam ser tratadas em máquinas industriais pois a Unidade não se responsabiliza por algum estrago que possa ocorrer nas mesmas.

Cafeteria

As visitas têm à sua disposição uma máquina de café automática e dispensadora de alimentos, que está situada junto à porta principal de entrada.

Parqueamento

Os utentes e seus familiares que se desloquem em viatura própria, podem estacionar no parque da Unidade de Cuidados Continuados, solicitando na receção o comando para abrir o portão.

PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS, ABUSOS OU NEGLIGÊNCIA

A ULDM da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães tem em funcionamento uma forte política de prevenção de maus-tratos, abuso ou negligência, aplicável tanto a presumíveis situações que tenham ocorrido no exterior ou no seu interior (edifício munido com sistema de videovigilância permanente).

Presumíveis situações ocorridas no exterior

No processo de admissão na ULDM é efetuada uma avaliação inicial do utente. Se no âmbito da mesma ou em avaliações posteriores houver indícios de maus-tratos, abusos ou negligência, a Diretora Técnica da Unidade comunica a situação às autoridades competentes, pelas vias e processos previamente definidos.

Presumíveis situações ocorridas na Unidade

A ULDM da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães para além da sensibilização dos profissionais para indícios de maus-tratos, abusos, negligência ou qualquer suspeita deste tipo de situação praticada por visitantes, outros indivíduos ou profissionais, deverá ser comunicada à Diretora Técnica da Unidade que desencadeará as ações previstas na política interna de prevenção dos mesmos.

A ULDM prevê medidas para que não seja exercido nenhum tipo de retaliação na sequência da(s) queixa(s) apresentada(s), quer sobre a vítima quer sobre quem apresentou a queixa (caso não seja a vítima). A Direção da Unidade procurará proteger a vítima, nomeadamente pela vigilância ou outros meios que estejam ao seu alcance ou que possa acionar.

SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

As suas sugestões e/ou reclamações são muito importantes para nós porque, através delas, podemos melhorar continuamente os cuidados que prestamos.

Pode apresentar as suas reclamações / sugestões em impresso próprio, criado para este efeito, ou, se o quiser fazer pessoalmente, pode comunicá-las verbalmente à Diretora Técnica da Unidade.

Pode ainda utilizar o Livro de Reclamações, bastando para este efeito que o solicite à Diretora Técnica da Unidade ou à rececionista.

RESERVA DE VAGA

Quando o Utente internado, por motivo de agudização do estado de saúde tiver de ser transferido para um Hospital de Agudos, o quarto fica reservado até haver decisão sobre o internamento ou não na instituição de saúde.

Caso o internamento se efetive, a cama é reservada durante 7 dias, durante os quais o regresso pode acontecer qualquer dia útil até às 24 horas, após comunicação à unidade.

Ao 8º dia de reserva de vaga, se não ocorrer o regresso à unidade, há perda da vaga.

ALTA

A alta é um momento que vamos preparar consigo e com os seus familiares / cuidador ao longo da sua permanência na Unidade. Quando estiver planeada a data de alta, a equipa de profissionais da Unidade informá-lo-á com a devida antecedência. O nosso objetivo é que a equipa o ajude a preparar o seu regresso a casa, em articulação com os seus familiares / cuidador, proporcionando-lhes a informação e ensino necessários para que adquiram as competências desejadas para um regresso sem sobressaltos.

Não hesite em expor as suas dúvidas ou problemas que receia aos profissionais da UCCL, pois o seu esclarecimento é fundamental, particularmente no que respeita à terapêutica, alimentação, actividades de vida diária, hábitos e rotinas, pois devem ser adequados à sua situação atual.

No momento da alta, ser-lhe-á entregue a nota de alta, carta com resumo da evolução da sua situação clínica para entregar ao seu médico de família, conselhos e orientações a seguir no seu domicílio (incluindo o plano terapêutico), para que fique assegurada uma efetiva continuidade de cuidados.

A alta a pedido do utente implica o preenchimento de um impresso próprio, que deve ser solicitado ao (à) Enfermeiro(a) Responsável ou à Diretora Técnica e assinado pelo próprio ou pelo seu representante legal.

A saída das instalações da Unidade de Cuidados Continuados deve ser feita com o prévio conhecimento da Médica Assistente, do(a) Enfermeiro(a) Responsável e da Diretora Técnica.

Se necessitar, pode solicitar declaração de internamento relativa ao período em que permaneceu nesta Unidade de Cuidados Continuados.

O transporte do utente da Unidade de Cuidados Continuados Integrados para o domicílio é da responsabilidade do utente ou dos seus familiares / cuidador, sendo os custos associados assumidos por estes.

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

Queremos conhecer o seu grau de satisfação com os cuidados que lhe foram prestados nesta Unidade, a fim de podermos melhorar continuamente o nosso serviço. Nesse sentido, agradecemos que preencha o Questionário de satisfação que lhe vai ser entregue no final do internamento e o devolva na receção da Unidade.

Visando a melhoria contínua da qualidade dos cuidados e serviços prestados, gostaríamos de conhecer o seu nível de satisfação relativamente às várias dimensões associadas à sua estadia na ULDM e à experiência vivida.

Nesse sentido, agradecemos que preencha o Questionário respetivo (ou peça ajuda para o fazer) e que o coloque na caixa existente para esse efeito, identificada como “SUGESTÕES”, pois só com a sua colaboração poderemos melhorar o nosso serviço.

Morada: Rua General Humberto Delgado, 4690 – 040 Cinfães

Telefone: 255561172

Endereço de e-mail: uccscmcinfaes@gmail.com