



REGULAMENTO INTERNO

Unidade de Cuidados Continuados Integrados – Dr. Manuel Soares

Unidade de Média Duração e Reabilitação

I

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A **Unidade de Cuidados Continuados Integrados – Dr. Manuel Soares**, de Média Duração e Reabilitação, adiante designada por UCCI - Dr. Manuel Soares, é uma unidade integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), pertencente à **Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado (APCDI)**.

A UCCII - Dr. Manuel Soares é uma resposta social da APCDI e não tem personalidade jurídica autónoma, regendo-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O princípio legislativo pelo qual se rege a UCCI - Dr. Manuel Soares, da APCDI, é o Decreto-Lei n.º101/2006, de 6 de junho de 2006, exercendo ainda a sua atividade em articulação com os outros serviços, setores e organismos que integram a RNCCI, e mediante o acordo estabelecido com a Administração Regional de Saúde de Coimbra (ARS) e o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro (CDSS).

NORMA III

Visão, Missão, Valores e Objetivos

1. A APCDI insere-se no setor do Serviço Social, onde as pessoas que fazem parte e representam a Instituição têm também responsabilidades acrescidas, individualmente e em grupo, seja na relação com os pares, com os Utentes, ou, em suma, com qualquer outra parte interessada.

Deste modo, é de primordial importância o estabelecimento de um código de ética e conduta, onde se definem, a Visão da APCDI (*“Uma Instituição que não pára de crescer”*), uma Missão (*“Melhoria da qualidade de vida dos cidadãos”*), bem como o conjunto dos princípios e valores que moldam todos os comportamentos institucionais e individuais.

2. A UCCI - Dr. Manuel Soares é um estabelecimento do setor social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, adiante designada Rede, que presta cuidados continuados de saúde a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente;

3. A UCCI - Dr. Manuel Soares, tem como objeto fundamental contribuir para o processo ativo e contínuo de recuperação e manutenção global dos utentes, prestando mais e melhores cuidados de



saúde, em tempo útil, com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social, de harmonia com o espírito tradicional da APCDI;

4. No desenvolvimento da sua atividade e pertença à Rede, a UCCI - Dr. Manuel Soares, rege-se pelos seguintes princípios e valores:

- **Humanização dos Cuidados** – garantir o respeito pela dignidade humana, nomeadamente no respeito dos utentes quanto à privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da identidade, à não discriminação, ao esclarecimento sobre a sua situação de saúde para que possa decidir de forma livre e consciente sobre a concretização do plano de intervenção que lhe é proposto;
- **Ética profissional** – proporcionar o cumprimento dos valores éticos e deontológicos que enquadram o exercício da atividade dos diferentes grupos profissionais;
- **Qualidade e eficiência** – coordenar o elevado nível de qualidade e racionalidade técnica com a promoção da racionalidade económica e da eficiência;
- **Envolvimento da família** – facilitar, incentivar e apoiar a participação da família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do utente;
- **Continuidade e proximidade de cuidados** – procurar responder às necessidades de cuidados numa perspetiva articulada de intervenção em Rede, mantendo, sempre que possível, os utentes dentro do seu enquadramento social e comunitário;
- **Rigor e transparência** – estabelecer um relacionamento rigoroso e transparente com todos os interlocutores, consolidando assim a credibilidade institucional;
- **Responsabilização** – promover uma cultura de responsabilização, comprometendo dirigentes, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na UCCI - Dr. Manuel Soares, para o rigoroso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos;
- **Multidisciplinaridade e Interdisciplinaridade** – desenvolver um trabalho de equipa como um dos pilares fundamentais para a melhoria contínua da qualidade e obtenção de ganhos em saúde.

NORMA III

Objetivos da UCCI - Dr. Manuel Soares

O presente regulamento tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento da UCCI - Dr. Manuel Soares, da APCDI, visando:

1. A prestação de cuidados continuados integrados a utentes que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência;
2. A melhoria das condições de vida e bem-estar dos seus utentes, através da prestação de cuidados continuados de saúde e/ou de apoio social – reabilitação, recuperação e reinserção dos utentes;
3. A melhoria contínua da qualidade na prestação de cuidados e na gestão e organização da unidade;



NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A UCCI – Dr. Manuel Soares, funciona todo o ano, e assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados médicos diários;
 - 1.2. Cuidados de enfermagem permanentes;
 - 1.3. Cuidados de fisioterapia, terapia ocupacional e da fala;
 - 1.4. Prescrição e administração de fármacos, de acordo com os procedimentos em vigor;
 - 1.5. Apoio psicossocial;
 - 1.6. Cuidados de higiene, conforto e alimentação;
 - 1.7. Animação sociocultural (convívio e lazer);
 - 1.8. Os demais serviços e atividades necessários ao funcionamento da UCCI.

3

NORMA V

Destinatários e Capacidade

1. Os destinatários da UCCI - Dr. Manuel Soares são utentes provenientes de instituições de saúde ou de solidariedade, da Segurança Social e do domicílio ou de outras respostas da Rede, que careçam de cuidados continuados integrados em regime de internamento.
2. A UCCI - Dr. Manuel Soares tem uma capacidade total para vinte e um utentes.

CAPÍTULO II

ÓRGÃOS E ESTRUTURA

NORMA VI

Enumeração e natureza dos órgãos

1. O órgão de decisão da UCCI – Manuel Soares é a direção da APCDI.
2. A UCCI – Manuel Soares conta ainda, com os seguintes órgãos de decisão: direção clínica, direção técnica e enfermeira coordenadora.

NORMA VII

Competências do Diretor Técnico

1. Compete à Diretora Técnica da Unidade assegurar a gestão das atividades da UCCI na sua globalidade, sendo responsável nomeadamente por:
 - a) Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da Unidade;
 - b) Planear, dirigir, coordenar e controlar a atividade dos diversos setores da UCCI, sem prejuízo das competências próprias da direção da APCDI;
 - c) Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a UCCI e as Equipas Coordenadoras Locais (ECL's) e Regional (ECR) da Rede;
 - d) Coordenar e prestar supervisão aos profissionais da Unidade, designadamente através de reuniões técnicas;



- e) Zelar pela aquisição de produtos, material de consumo e equipamentos necessários ao normal funcionamento dos serviços, assim como a introdução de novos produtos, desde que daí resultem ganhos qualitativos e económicos comprovados;
 - f) Elaborar o Guia de Acolhimento ao Utente e criar mecanismos que assegurem a sua entrega a todos os Utentes ou seus cuidadores;
 - g) Elaborar e rever periodicamente, o Regulamento Interno da UCCI;
 - h) Estabelecer as normas de funcionamento da Unidade;
 - i) Definir as funções e responsabilidades de cada profissional;
 - j) Participar na admissão ou demissão de funcionários, nos termos da legislação aplicável;
 - k) Aprovação e monitorização do cumprimento dos horários de trabalho de férias dos profissionais, dentro dos limites genericamente estabelecidos pela direção da APCDI no que respeita à articulação com os outros serviços;
 - l) Coordenar e supervisionar os profissionais da UCCI, designadamente através da promoção de reuniões;
 - m) Implementar um programa de formação adequado à UCCI, de acordo com as necessidades da mesma, e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de ações de formação, inicial e contínua, bem como desenvolver um programa de integração dos profissionais em início de funções na UCCI.
2. Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas pela direção da APCDI.

NORMA VIII

Competências do Diretor Clínico

1. São competências do Diretor Clínico:
 - a) Coordenar a assistência prestada aos utentes e assegurar o funcionamento dos serviços de saúde prestados na UCCI – Dr. Manuel Soares;
 - b) Dirigir a ação médica e garantir a qualidade, correção e prontidão dos cuidados de saúde;
 - c) Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre os diferentes profissionais de saúde, de forma a maximizar os resultados, atendendo aos recursos disponíveis;
 - d) Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com os restantes profissionais, o plano de intervenção a apresentar pela UCCI - Dr. Manuel Soares no âmbito da prestação de cuidados;
 - e) Detetar eventuais não conformidades no cumprimento dos Planos Individuais de Cuidados e de todo o processo clínico, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas preventivas e corretivas adequadas;
 - f) Resolver os conflitos de natureza técnica e as dúvidas sobre deontologia médica que lhe sejam presentes;
 - g) Promover os princípios da qualidade técnica, da eficácia e da eficiência;
 - h) Estabelecer com a equipa multidisciplinar da UCCI - Dr. Manuel Soares o plano de intervenção, definido para cada utente, e acompanhar a implementação do mesmo durante o internamento;
 - i) Garantir o registo de toda a informação referente ao utente no processo clínico individual;
 - j) Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e avaliação de processos, de resultados e da satisfação dos utentes em relação à atividade da UCCI - Dr. Manuel Soares;



- k) Estabelecer o modelo de gestão clínico adequado ao bom funcionamento da UCCI - Dr. Manuel Soares, e submete-lo à aprovação da direção da APCDI.

NORMA IX

Competências do Enfermeiro Coordenador

1. Compete ao Enfermeiro Coordenador orientar e coordenar tecnicamente a atividade dos profissionais de enfermagem e técnicos auxiliares de saúde da UCCI – Dr. Manuel Soares da APCDI, zelando pela correção e qualidade técnica dos cuidados prestados;
2. No desempenho das suas funções, o Enfermeiro Coordenador, articulará as suas ações com a direção clínica e com a direção técnica;
3. Compete especificamente ao Enfermeiro Coordenador:
 - a) Coordenar a atividade e definir responsabilidades e obrigações específicas dos Enfermeiros e auxiliares de ação médica, zelando pela qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir e acompanhar a implementação do Plano Individual de Cuidados (PIC) para cada utente, no âmbito da competência da equipa de Enfermagem, durante o período de internamento, assim como as avaliações e registos necessários à evolução do processo clínico;
 - c) Submeter à aprovação da Diretora técnica os horários de trabalho a praticar pela equipa de Enfermagem, e respetivos planos de férias, supervisionando o seu cumprimento;
 - d) Promover a uniformização dos cuidados prestados e a otimização das melhores condições de funcionamento na UCCI, propondo superiormente as ações corretivas e de melhoria contínua, consideradas necessárias;
 - e) Incentivar a adoção de medidas que garantam a segurança dos utentes, colaboradores e público em geral, e estimular atitudes e comportamentos que contribuam para a minimização do risco clínico e não clínico;
 - f) Zelar ativamente pelo controlo da infeção hospitalar, e pela correta gestão dos resíduos hospitalares;
 - g) Desenvolver e incentivar o trabalho em equipa e de corresponsabilização pelos resultados, promovendo para o efeito, reuniões periódicas de avaliação da qualidade dos cuidados, da produtividade e dos custos;
 - h) Detetar necessidades de formação, atualização e valorização profissional dos Enfermeiros e do pessoal auxiliar;
 - i) Garantir o registo correto e atempado de toda a informação relacionada com o estado de saúde dos utentes;
 - j) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade dos profissionais de enfermagem, zelando pela observância dos princípios de eficácia, eficiência e da qualidade técnica;
 - k) Fazer a gestão dos recursos do serviço, atendendo a critérios de qualidade e eficiência.



Capítulo III

RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA X

Equipa Multidisciplinar

1. A Equipa Multidisciplinar da UCCI – Dr. Manuel Soares, tem a seguinte composição:
 - a) Diretora Técnica;
 - b) Diretor Clínico;
 - c) Médicos Assistentes;
 - d) Médico Fisiatra;
 - e) Enfermeiros (coordenados por Enfermeiro Coordenador);
 - f) Psicóloga;
 - g) Técnica Superior de Serviço Social;
 - h) Fisioterapeutas,
 - i) Terapeuta Ocupacional;
 - j) Terapeuta da Fala;
 - k) Nutricionista;
 - l) Animadora Sociocultural.
2. A Equipa Multidisciplinar reúne semanalmente, e/ou sempre que se julgue ser necessário.
3. São competências da Equipa Multidisciplinar:
 - a) Proceder a uma avaliação multidisciplinar do utente, elaborar a lista de problemas ativos e passivos, definir o “Plano Individual de Intervenção” (PII) de cada utente com os objetivos a atingir;
 - b) Implementar, do ponto de vista técnico, os Planos Individuais dos utentes, promovendo a articulação das diferentes intervenções de forma a potenciar os objetivos, organizando o “Plano Individual de Cuidados” (PIC);
 - c) Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das ações, sua monitorização e respetivas reavaliações multidisciplinares;
 - d) Dar parecer sobre os assuntos que sejam apresentados, nas respetivas áreas técnicas, com vista a uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

NORMA XI

Outros recursos afetos à UCCI – Dr. Manuel Soares

1. Estão ainda afetos à UCCI os seguintes recursos humanos:
 - a) Pessoal Administrativo;
 - b) Auxiliares de Ação Médica;
 - c) Cozinheira;
 - d) Trabalhadores auxiliares;
 - e) O restante pessoal entendido pela Direção como necessário para o bom funcionamento da resposta social.



2. A Instituição tem ao seu dispor voluntários que realizam variadas tarefas de acordo com as necessidades da resposta social e da Instituição, tendo em consideração as suas capacidades, aptidões e interesses.

Capítulo IV

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

SECÇÃO I

ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES

NORMA XII

Referenciação dos utentes

O acesso, ingresso e mobilidade dos utentes na UCCI-Dr. Manuel Soares, da APCDI, faz-se de acordo com o previsto na legislação aplicável.

NORMA XIII

Requisitos de Admissão

1. São admitidos na UCCI-Dr. Manuel Soares, os utentes referenciados pela Equipa Coordenadora Local (ECL), que preencham os requisitos previstos na legislação aplicável, e nas orientações emanadas pela Unidade de Missão para os Cuidados Continuados Integrados para este efeito.
2. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos na UCCI - Dr. Manuel Soares os utentes em que se verifique:
 - a) Perda de autonomia potencialmente recuperável que requeiram cuidados de saúde que, pela sua frequência, duração, ou ausência de apoio social, por parte dos cuidadores e/ou de equipas de cuidados continuados integrados, não podem ser prestados no domicílio. Considera-se critério de referenciação específico para admissão nesta UCCI, a situação de dependência que, na sequência de uma doença aguda ou reagudização de doença crónica, apresente alguma das seguintes condições:
 - i. Utente com necessidade de cuidados de enfermagem permanentes;
 - ii. Utente com necessidade de:
 1. Reabilitação Intensiva;
 2. Medidas de suporte respiratório, como oxigenoterapia e aspiração de secreções e ventilação não invasiva;
 3. Prevenção ou tratamento de úlceras;
 4. Manutenção e tratamento de estomas.
 - iii. Utente com algum dos seguintes síndromes, potencialmente recuperável a médio prazo: depressão, confusão, desnutrição, problemas na deglutição sensorial ou compromisso da eficiência e /ou segurança da locomoção;
 - iv. Utente com indicações para programa de reabilitação com duração previsível até 90 dias;
 - v. Utentes com síndrome de imobilidade.



NORMA XIV

Processo de Admissão dos Utentes

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a ECL referencia o utente para a UCCI-Dr. Manuel Soares, com a antecedência necessária para permitir a sua admissão.
2. No processo de referenciação, a ECL envia à UCCI-Dr. Manuel Soares toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à construção do processo do utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da UCCI-Dr. Manuel Soares.
3. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte documentação:
 - a) Entidade financeira responsável;
 - b) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;
 - c) Número de Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - d) Número de utente do SNS;
 - e) História Clínica e Social;
 - f) Medicação;
 - g) Cópia dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;
 - h) Concordância formal do utente quanto à admissão na UCCI - Dr. Manuel Soares e a aceitação dos encargos decorrentes das prestações de cuidados sociais cujo valor foi previamente calculado pela ECL e respetivo prestador.
4. Após análise da informação referida no número anterior, a UCCI-Dr. Manuel Soares deve comunicar à ECL o momento que considera mais adequado para a admissão do utente.
5. O Plano Individual de Cuidados requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do utente, sendo revisto periodicamente.
6. A entrada do utente na UCCI deve ocorrer entre as 11:00h e as 13:00h, de segunda a sexta – feira, salvo, em situações excecionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à Direção Técnica da UCCI-Dr. Manuel Soares.

NORMA XV

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é único e deve reunir toda a informação clínica, social e administrativa, incluindo, obrigatoriamente:
 - a. Identificação do utente;
 - b. Registo de admissão;
 - c. Diagnóstico médico principal e secundário;
 - d. Identificação e contacto do médico assistente e do “gestor de caso”;
 - e. Plano Individual de Intervenção;
 - f. Identificação e contactos dos familiares, cuidadores informais e representante legal (se existir);
 - g. Registo de espólio do utente;
 - h. Cópia do consentimento informado e do termo de aceitação, quando aplicável;
 - i. Contrato de prestação de serviços;
 - j. Escalas de avaliação de dependência aplicadas aquando da admissão e da alta;
 - k. Registos de avaliação mensal e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;



Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado

IPSS – 1998 – UTILIDADE PÚBLICA

CONTRIBUINTE N.º 501665269



1. Cópia da “Nota de Alta”, ou do respetivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade;
2. O processo deve ser permanentemente atualizado, sendo que, no que se reporta a registo de observações, prescrições, administração terapêutica e prestação de cuidados, deve ser anotada a data e a hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que os prestou.
3. O processo individual do utente pode estar em suporte papel ou em suporte digital, devendo, em qualquer dos casos, ser garantido o direito à privacidade do utente e a confidencialidade dos dados.
4. A UCCI-Dr. Manuel Soares assegura o arquivo do processo individual do utente, nos termos da legislação aplicável.

NORMA XVI

Mobilidade e Alta

1. Quando atingidos os objetivos terapêuticos, ou considerada adequada uma mudança de tipologia dentro da Rede, a UCCI-Dr. Manuel Soares, deve fazer uma proposta fundamentada à ECL, para apreciação e validação da mobilidade ou alta do utente.
2. O planeamento da alta deve ser iniciado aquando da previsão da mesma, por forma a permitir a articulação atempada com outras entidades, a elaboração e transmissão de informação clínica e social e a continuidade da prestação de cuidados.
3. No momento da alta, a UCCI-Dr. Manuel Soares deve:
 - a. Disponibilizar ao utente ou seu representante legal, tal como à ECL, um relatório detalhado dos cuidados que lhe foram prestados, denominado “Nota de Alta”;
 - b. Enviar ao médico de família e/ou médico assistente, através do utente, informação da situação clínica do utente, com cópia da “Nota de Alta”;
 - c. Arquivar cópia da Nota de Alta no processo do utente;
 - d. A UCCI-Dr. Manuel Soares, em articulação com a ECL e família do utente, deve diligenciar no sentido de a alta se verificar entre as 10h e as 17h.

NORMA XVII

Situação Reserva de Vaga

1. Durante o internamento na UCCI-Dr. Manuel Soares, quando se verifique necessidade de encaminhar o utente ao Hospital de Agudos, na sequência de transferência por agudização, poderá haver reserva de vaga por um período de 8 dias, ou 12 dias mediante pedido fundamentado do Médico que acompanha o utente no Hospital à ECL, sendo 12 dias o limite da reserva de vaga na UCCI.

NORMA XVIII

Horário de funcionamento e das refeições da UCCI-Dr. Manuel Soares

1. A UCCI funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana;
2. O atendimento ao público, pelos serviços administrativos, funciona, nos dias úteis entre as 9:00h e as 18:00h, sem intervalo para almoço.
3. Sem prejuízo de flexibilidade inerente à situação particular de cada utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a. Pequeno-almoço entre as 8:30h e as 09:30h;



- b. Almoço entre as 12:00h e as 13:00h;
 - c. Lanche entre as 16:00h e as 16:30h;
 - d. Jantar entre as 19:00h e as 20:00h;
 - e. Ceia entre as 22:00h e as 23:00h
4. A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais, sob orientação de nutricionista e/ou médico;
 5. As ementas são elaboradas por uma Nutricionista.

SECÇÃO II

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS

NORMA XIX

Direitos dos utentes

1. O utente internado na UCCI-Dr. Manuel Soares tem direito:
 - a. A ser tratado pelo nome que preferir;
 - b. A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
 - c. A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, terminais e paliativos;
 - d. À continuidade de cuidados;
 - e. A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidado;
 - f. A ser envolvido na elaboração do seu plano individual de cuidados e a ver respeitadas, sempre que possível, as suas preferências e expectativas;
 - g. A ser informado sobre a sua situação de saúde psicossocial;
 - h. A obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;
 - i. A dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
 - j. À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
 - k. Ao pedido de acesso aos dados registados no seu processo clínico;
 - l. À privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
 - m. A apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
 - n. À visita dos seus familiares e amigos;
 - o. À sua liberdade individual;
 - p. A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - q. À participação, sempre que possível, dos familiares ou representante legal no apoio ao utente, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo deste;
 - r. A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
 - s. A justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;



- t. A assistência religiosa e espiritual, a pedido do utente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;
- u. A receber no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;
- v. A conhecer o plano de atividades diárias da UCCI, que deve estar afixado em local visível.

NORMA XX

Deveres do Utente

1. O utente internado na UCCI-Dr. Manuel Soares tem o dever de:
 - a. Zelar pela melhoria do seu estado de saúde;
 - b. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
 - c. Respeitar os direitos dos outros utentes;
 - d. Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e por si livremente aceites;
 - e. Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde e da Unidade;
 - f. Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
 - g. Suportar os encargos decorrentes de apoio social, cujo valor foi comunicado pela ECL antes da sua admissão na UCCI;
 - h. A pagar mensalmente, entre o dia 10 e o dia 20 de cada mês, os encargos decorrentes do internamento e de outras despesas extra, por si assumidas;
 - i. Liquidar todos os débitos antes da saída da UCCI-Dr. Manuel Soares.

NORMA XXI

Direitos dos Cuidadores Informais e Representantes Legais

1. Os cuidadores informais e o representante legal do utente internado na UCCI-Dr. Manuel Soares têm direito:
 - a. A ser envolvidos no processo de acolhimento do utente;
 - b. A participar na elaboração do plano individual de intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre os seus direitos e evolução da respetiva situação;
 - c. A acompanhar o utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
 - d. A obter por parte da UCCI-Dr. Manuel Soares justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
 - e. A consultar o Regulamento Interno da UCCI-Dr. Manuel Soares;
 - f. A ver respeitadas as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o utente não reunir condições para o fazer comprovadamente;
 - g. Fazer, caso pretendam, a recolha e controle da roupa usada do utente para proceder à sua higienização em casa.



2. A UCCI-Dr. Manuel Soares incentiva a participação da família e dos cuidadores informais na prestação de cuidados, na toma de refeições, na concretização das atividades diárias e no acompanhamento aos tratamentos externos à UCCI.

NORMA XXII

Deveres dos Cuidadores Informais e Representantes Legais

1. Os cuidadores informais e o representante legal do utente internado na UCCI-Dr. Manuel Soares têm o dever de:
 - a. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento aos utentes;
 - b. Colaborar com todos os profissionais da UCCI 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;
 - c. Honrar os compromissos assumidos pelo utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a aceitação de encargos decorrentes da prestação de cuidados pelas unidades de apoio social;
 - d. Assegurar constantemente um número mínimo de peças de roupa indispensáveis ao bem-estar do utente, em permanência na UCCI;
 - e. Cumprir todas as normas do presente regulamento interno, bem como outras normas de funcionamento da UCCI e da APCDI, que sejam do seu conhecimento.

12

NORMA XXIII

Visitas a utentes

A UCCI Dr. Manuel Soares tem um plano para a operacionalização das visitas, no qual vigoram as seguintes normas de funcionamento:

1. As visitas decorrem **diariamente** (de segunda a domingo), em espaço próprio. Deve ser privilegiado o espaço destinado às visitas.
2. No caso de doentes acamados ou com condição clínica, cuja visita seja impossível de realizar fora do quarto, a mesma será realizada no quarto do doente. Nestas situações, os horários poderão ser ajustados pela UCCI Dr. Manuel Soares, por forma a evitar constrangimentos dos serviços prestados aos restantes utentes e ao funcionamento interno da Unidade.
3. Na UCCI, o horário de visitas é:
 - de 2^a a 6^a, entre as 14h00 e as 17h00, e entre as 19h00 e as 20h00.
 - **sábado e domingo**, entre as 14h00 e as 18h00.
4. A duração da visita é de 30 minutos por utente.
5. É realizado o agendamento prévio das visitas, de forma a garantir a utilização adequada do espaço que lhe está alocado, e a respetiva higienização entre visitas.
6. A visita deverá ser agendada, antecipadamente, com pelo menos 24h de antecedência, podendo ser agendada no próprio dia, desde que não cause constrangimentos ao funcionamento da UCCI. Não pode ser efetuado agendamento para um período superior a 7 dias.
7. Nenhum responsável/representante/familiar pode impedir visitas a utentes, salvo entrega probatória de documento oficial de tribunal, que confira o direito legal de impedir visitas ao utente. O utente, pode sim, recusar receber visitas, ou visitas específicas, em qualquer momento.



8. São permitidos 2 visitantes por utente e por dia, mediante disponibilidade de horários. No entanto, quando vêm mais visitas, estas são permitidas, de forma intercalada e no período de tempo de visita correspondente. Quando são, excecionalmente, 3 visitantes, podem fazer visita em conjunto.
9. As pessoas que participam na visita (visitantes e utentes) devem respeitar rigorosamente as regras da UCCI e manter o cumprimento de todas as medidas em vigor relativas às visitas.
10. As visitas apenas podem permanecer no espaço destinado, sendo totalmente proibido a deambulação por qualquer outro espaço da Unidade.
11. Não é permitido aos visitantes trazerem objetos pessoais, géneros alimentares ou outros produtos para a visita.
12. As pessoas com sinais ou sintomas sugestivos de infeção respiratória devem realizar a visita com máscara cirúrgica.
13. O não cumprimento das regras definidas, implica a suspensão/cancelamento da visita.
14. Situações, de carácter excecional são devidamente analisadas pela direção técnica ou direção clínica da UCCI.
15. Independentemente das visitas presenciais, a UCCI Dr. Manuel Soares garante os meios para que os utentes possam comunicar com os familiares e amigos através de videochamada ou telefone.

Após avaliação da equipa multidisciplinar da UCCI, sempre que pertinente, é promovida a participação do(s) cuidador(es) no bem-estar e recuperação do doente, nomeadamente, no acompanhamento e participação nos cuidados (ex. alimentação), na responsabilização partilhada na preparação da alta e na continuidade de cuidados no domicílio.

Tendo consciência que são inúmeros os benefícios das visitas presenciais de familiares e/ou amigos a utentes internados na UCCI Dr. Manuel Soares, de Sever do Vouga, não podemos esquecer que, mediante situações concretas ou situação epidemiológica específica (local ou da instituição), pode ser determinado, em articulação com a Autoridade de Saúde Local, ou outras entidades, a alteração das regras e normas de funcionamento das visitas.

NORMA XXIV

Tratamento de roupas

1. A limpeza e tratamento de roupas é efetuado na lavandaria da instituição.
2. Todas as roupas dos utentes serão marcadas com uma fita de cor, individualizada a cada utente.
3. Sempre que a família ou utentes acrescentarem novas peças, estas deverão constar do inventário pessoal do utente e ser entregues diretamente às funcionárias auxiliares.
4. Dada a complexidade da instituição e o desgaste de muitas peças de uso pessoal, não pode a APCDI ser responsabilizada pela sua alteração ou extravios excecionais.
5. Cabe à Instituição o direito de, sempre que necessário, solicitar a aquisição de novas peças de vestuário.

NORMA XXV

Outras normas de funcionamento

1. A Instituição determinará a necessidade de utilização fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do utente e à manutenção de cuidados de higiene.
2. A APCDI não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais e objetos de valor (dinheiro, ouro, relógios, telemóvel...), salvo se os depositarem no cofre da instituição, que ficará fiel depositário dos mesmos, contra a entrega de documento respetivo.



3. Não é permitido no interior da Instituição a manutenção de hábitos tabágicos e de consumo de álcool.
4. Se os familiares responsáveis pelo utente se ausentarem da sua residência habitual, deverão deixar contacto móvel ou indicar outras pessoas em caso de necessidade ou urgência. Aquando da admissão do utente, o responsável deverá facultar à instituição um contacto móvel.
5. O uso de telemóvel é permitido com exceção do período de descanso noturno instituído.
6. No caso de falecimento de um utente, a instituição contactará o responsável, sendo todos os procedimentos necessários, relacionados com funeral, da responsabilidade dos familiares.
7. Em caso de falecimento ou desistência do utente, os familiares têm um mês para recolher as roupas e objetos pessoais pertencentes ao utente. Findo esse período, a APCDI considerará que não estão interessados nos pertences deixados na Instituição.
8. Para qualquer esclarecimento de dúvidas sobre faturação, deverão contactar os serviços administrativos. Para assuntos relacionados com o funcionamento da Unidade, o contacto privilegiado deverá ser a direção técnica da UCCI, e informações clínicas do utente contactada a equipa de Enfermagem.
9. Os utentes não terão à sua guarda medicamentos.
10. Não é permitido às visitas, familiares ou responsável pelo utente facultar diretamente qualquer tipo de medicamentos ao utente.
11. Internamente, a APCDI dispõe de fichas de reclamação que poderão ser preenchidas em situações de descontentamento por parte de utente/família.

SECÇÃO III

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

NORMA XXVI

Instalações

1. As condições de instalações aplicáveis são as que constam das “Recomendações sobre Instalações para os Cuidados Continuados”, emanadas pela ex Direção Geral das Instalações e Equipamentos da Saúde, e demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições de acessibilidade, de evacuação em situação de emergência e de proteção contra risco de incêndio.
2. As áreas funcionais e as instalações da UCCI-Dr. Manuel Soares são as seguintes:
 - a) Acesso/ Recepção/ Atendimento;
 - b) Área de internamento;
 - c) Área de prestação de cuidados, nomeadamente, de tratamento e de reabilitação;
 - d) Áreas de apoio às áreas técnicas, nomeadamente rouparia, áreas de sujos, limpos e material esterilizado;
 - e) Área de convívio e sala de estar para visitas;
 - f) Serviços de direção técnica e serviços técnicos;
 - g) Áreas de apoio geral, nomeadamente, alimentação, lavandaria, esterilização e armazém;
 - h) Instalações de Pessoal.
3. O acesso às Instalações da UCCI - Dr. Manuel Soares está devidamente controlado.



NORMA XXVII

Equipamentos

1. A APCDI coloca à disposição da UCCI os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus utentes, com segurança e qualidade, designadamente gerador de emergência.
2. A UCCI garante a cada utente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objetos pessoais.

Capítulo V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

Avaliação da Satisfação e dos Resultados

A UCCI-Dr. Manuel Soares procede à avaliação:

- a) A satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares;
- b) Da satisfação dos profissionais;
- c) Dos resultados versus os indicadores preconizados, clínicos ou outros.

NORMA XXIX

Relacionamento com a Comunidade

A UCCI-Dr. Manuel Soares privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com Unidades de Saúde, Instituições Académicas, Escolas de Formação Profissional, Instituições de Solidariedade Social e outras entidades nacionais e internacionais de interesse público.

NORMA XXX

Livro de Reclamações e Livro de Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado, e livro de reclamações eletrónico (<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>).
2. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Elogios Físico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado, e Livro de Elogios Eletrónico (<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/elogio-sugestao>).
3. Internamente, a APCDI dispõe ainda de mecanismos (mail, registo de sugestões) que permitam aos utentes dar sugestões de melhoria e manifestarem gestos de gratidão pelos serviços prestados, quando assim o desejarem.

NORMA XXXI

Documentos a Afixar

A UCCI - Dr. Manuel Soares assegura que estão disponíveis e afixados em local bem visível:

- a. O organigrama da UCCI;
- b. O mapa de pessoal;
- c. Escala de serviço;
- d. Mapa das ementas;



Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado

IPSS – 1998 – UTILIDADE PÚBLICA

CONTRIBUINTE N.º 501665269



- e. Plano de atividades de animação sociocultural;
- f. Referência à existência de Guia de Acolhimento
- g. Referência à existência de Regulamento Interno.

NORMA XXXII

Casos Omissos

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão alvo de análise por parte da Direção Técnica e/ou Direção da APCDI, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

16

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento e respetivos anexos, que dele fazem parte integrante, entram em vigor no dia 01 de outubro de 2021, sendo afixado em local bem visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

NORMA XXXIV

Revisão do Regulamento

O presente Regulamento será revisto sempre que se considere necessário.

NORMA XXXV

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pela direção em reunião ordinária do dia 14 de setembro de 2021.

A direção,