

CASA DA POESIA

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS

TIPOLOGIA DE LONGA DURAÇÃO E MANUTENÇÃO

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Enquadramento Geral e Denominação

O Centro Social São Nuno de Santa Maria, adiante designada por Instituição, é uma associação sem fins lucrativos de direito privado, dotada de personalidade jurídica e assume-se como Instituição Particular de Solidariedade Social. Tem a sua sede em Cernache do Bonjardim, na Rua dos Pinheiros, n.º 42, onde funcionam as respostas sociais de Creche, Pré-escolar, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

A Casa da Poesia é um edifício autónomo, localizado em Cernache do Bonjardim, na Rua Cónego Benjamim da Silva, n.º 19. Faz parte integrante da Instituição e inclui as valências de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar) e Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção.

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção, adiante designada por Centro Social São Nuno de Santa Maria (UCCICB), por via do Acordo celebrado com a Administração Regional de Saúde do Centro e com o Instituto da Segurança Social I.P. integra a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) criada pelo Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de Junho.

A UCCICB, tem autonomia técnica e administrativa sem personalidade jurídica autónoma e orienta-se pelos Estatutos do Centro Social São Nuno de Santa Maria, pelas normas do presente Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

Possui como contacto telefónico, o número 274800203, e contacto de email, ucci@casadapoesia.pt.

Artigo 2.º

Missão

Com a consciência de que a ausência de um propósito social constituirá sempre o núcleo de um problema e não de uma solução, queremos:

- Potenciar a autonomia do Homem, enquanto indivíduo social;
- Actuar de forma global e integrada sobre os factores de exclusão social;
- Maximizar, internamente, a criação sustentável de valor.

Para responder, eficazmente, aos novos desafios e oportunidades e contribuir para uma sociedade mais justa e solidária, designadamente nas respostas sociais de apoio a crianças e a idosos, bem como, na promoção e protecção da saúde.

Artigo 3.º **Visão**

Queremos ser uma Instituição comprometida com a comunidade, em geral e, com os agentes, sociais, culturais e económicos, em particular, assumindo e implementando políticas e respostas sociais de qualidade, que nos permitam, ser reconhecidos, como parceiros fundamentais, no desenvolvimento regional e nacional e, **uma opção clara, na escolha dos utentes.**

Artigo 4.º **Princípios, Valores e Objectivos**

1. Queremos que os nossos princípios e valores (humanistas e cristãos) se materializem numa cultura de acção que dignifique a Instituição e contribuam para a realização de cada pessoa integrada na sua comunidade.
2. Os Nossos Valores são:
 - **Objectividade** na estratégia de crescimento sustentável da Instituição;
 - **Celeridade** na análise do risco e das oportunidades;
 - **Inovação** na procura das melhores soluções;
 - **Solidez** no relacionamento e no envolvimento;
 - **Respeito** pela valorização da individualidade e da diversidade cultural;
 - **Paixão** pela nossa cultura de acção: na responsabilidade social; na valorização da cidadania; na Integridade e Transparência.
3. A UCCICB tem como objectivo contribuir para o bem-estar e qualidade de vida da pessoa com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência, que necessitam de cuidados clínicos, de manutenção e de apoio psicossocial, em regime de internamento de longa duração, proporcionando-lhes cuidados conducentes à estabilização clínica, à prevenção e retardamento da situação de dependência.

Artigo 5.º **Cuidados e Serviços a Prestar aos Utentes**

A UCCICB assegura aos Utentes:

- a. Cuidados médicos;
- b. Cuidados de enfermagem diários;
- c. Cuidados de fisioterapia, de terapia ocupacional e da fala;
- d. Atividades de manutenção e de estimulação;
- e. Apoio no desempenho das actividades da vida diária;
- f. Apoio nas actividades instrumentais da vida diária;
- g. Prescrição, aquisição e administração de fármacos;
- h. Apoio psicossocial;
- i. Higiene, conforto e alimentação;
- j. Animação sócio-cultural;
- k. Tratamento de roupa;
- l. Aquisição de fraldas, apósitos, material de higiene e exames complementares de diagnóstico;
- m. Os demais serviços e actividades inerentes ao funcionamento da UCCI.

CAPÍTULO II

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

Artigo 6.º

Direitos dos Utentes

O Utente internado na UCCICB tem direito:

- a. Integridade física, psíquica e moral;
- b. Identidade pessoal e reserva da vida privada;
- c. Não discriminação;
- d. Respeito pela sua decisão, ou do seu representante, quanto aos procedimentos a efetuar no âmbito da prestação dos cuidados, em conformidade com a legislação vigente;
- e. Participação do próprio, e dos seus familiares ou dos cuidadores informais, na elaboração do plano individual de intervenção;
- f. Confidencialidade dos dados do processo individual e outras informações clínicas;
- g. Participação, sempre que possível, dos familiares ou dos cuidadores informais no apoio ao utente, desde que este apoio contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafetivo;
- h. Visita, sem restrições de dias, em horário alargado, que tenha em conta as necessidades do envolvimento familiar e social nos termos definidos em regulamento interno e desde que tal não ponha em causa o normal funcionamento dos serviços, o bem-estar dos doentes e a prestação de cuidados aos mesmos;
- i. Convivência social, promovendo o relacionamento entre os utentes, e destes com os seus familiares e amigos, bem como com os profissionais, no respeito pela sua vontade e interesses;
- j. Assistência religiosa e espiritual, por solicitação do utente ou a pedido de familiares ou dos cuidadores informais
- k. Ser tratado pelo nome que preferir.

Artigo 7.º

Deveres dos Utentes

O utente internado na UCCICB 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 correcto 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;
- f. Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar activamente na redução de gastos desnecessários;
- g. A pagar mensalmente os encargos decorrentes da prestação de cuidados e outras despesas extra por si assumidas;
- h. Liquidar todos os débitos antes da saída da UCCICB.

Artigo 8.º

Direitos dos Cuidadores Informais e Representantes Legais

O cuidador informal e/ou o representante legal do utente internado na UCCICB têm direito:

- a. A ser envolvido 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 respectiva situação;

- c. A acompanhar o utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras actividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
- d. A obter por parte da UCCICB, justificação, por escrito e, sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer acto profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- e. A consultar o Regulamento Interno da UCCICB;
- f. A ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adoptar quando o utente não reunir condições comprovadas para o fazer;
- g. A ser reconhecido no desempenho das suas funções, assim como, a receber formação para o desenvolvimento das suas capacidades;
- h. Apoio psicológico sempre que assim o solicite;
- i. Ter tempo de descanso que vise o seu bem-estar e equilíbrio emocional.

Artigo 9.º

Deveres dos Cuidadores Informais e Representantes Legais

O Cuidador Informal e/ou o representante legal do Utente internado na UCCICB têm o dever de:

- a. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correcto diagnóstico e adequado tratamento;
- b. Colaborar com todos os profissionais da UCCICB 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, sempre que o utente não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação de cuidados;
- d. Respeitar as regras de funcionamento da Instituição;

Artigo 10.º

Regime Visitas

- 1. O horário de visitas aos utentes da UCCICB estende-se entre as 14H00 e as 18H00, com o objectivo de promover a participação da família e dos cuidadores informais nos processos de adaptação e manutenção dos utentes, tal como na preparação do seu regresso a casa. O horário de visita do cuidador informal poderá sofrer ajustes mediante o interesse do Cuidador e da UCCICB.
- 2. Com base no definido no número anterior, a UCCICB incentiva a participação da família e dos cuidadores informais na prestação de cuidados, na hora de refeições, na concretização das actividades diárias e no acompanhamento aos tratamentos.
- 3. Com o objectivo de garantir o necessário descanso dos utentes e as intervenções da equipa, não são aconselhadas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excepcionais sujeitas a autorização da Equipa Multidisciplinar da UCCICB.
- 4. O regime de visitas é orientado pelo Regulamento Interno de Visitas, revisto sempre que necessário.

CAPÍTULO III

ÓRGÃOS DE GESTÃO

SECÇÃO I

DA ADMINISTRAÇÃO

Artigo 12.º

Administração

A Direcção do Centro Social São Nuno de Santa Maria assume a Administração da UCCICB.

Artigo 13.º

Competências da Direcção

1. Compete à Direcção da Instituição:
 - a. Supervisionar as actividades da Direcção da UCCICB;
 - b. Zelar pela execução das deliberações da Direcção da UCCICB;
 - c. Propor as medidas necessárias à melhoria da orgânica, funcionamento e articulação dos serviços;
 - d. Assegurar a regularidade das receitas e do pagamento das despesas da Unidade, propondo a adopção de procedimentos adequados em casos de dificuldade;
 - e. Tomar as medidas necessárias para a conservação do património;
 - f. Praticar uma política de informação e comunicação que permita à UCCICB, aos funcionários e à população que utiliza os seus serviços, um conhecimento correcto e abrangente dos aspectos fundamentais do funcionamento da UCCICB;
 - g. Promover activamente uma política de formação contínua para todos os funcionários e colaboradores da UCCICB.
2. Em matéria de despesa, é competência específica da Direcção da Instituição, autorizar todas as despesas de aquisição, conservação e reparação das instalações e equipamentos que sejam indispensáveis ao normal e conveniente funcionamento da UCCICB.

SECÇÃO II

DOS ÓRGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL

Artigo 14.º

Enumeração e Natureza dos Órgãos

A UCCICB tem os seguintes órgãos:

- a. Direcção Técnica da Unidade
- b. Direcção Clínica

Artigo 15.º

Responsabilidades

As responsabilidades atribuídas aos dirigentes da UCCICB são as previstas na legislação aplicável e as que a Direcção da Instituição lhes atribuir.

SECÇÃO III DA UNIDADE

Artigo 17.º

Competências da Direcção Técnica da Unidade

1. Compete à Direcção Técnica da Unidade assegurar a gestão das actividades da UCCICB na sua globalidade, sendo responsável nomeadamente por:
 - a. Elaborar com a Animadora Cultural o Plano de Actividades anuais da Unidade e respectivos Orçamentos, submetê-los à sua aprovação e acompanhar a sua execução, detectando eventuais desvios e implementando as medidas correctivas necessárias;
 - b. Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à actividade da Unidade;
 - c. Planear, dirigir, coordenar e controlar a actividade dos diversos sectores da UCCICB, sem prejuízo das competências próprias da Direcção da Instituição;
 - d. Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a UCCICB e as Equipas Coordenadoras Locais (ECL) e Regional (ECR) da RNCCI;
 - e. Desenvolver um programa de integração dos profissionais em início de funções na Unidade;
 - f. Definir as funções e responsabilidades de cada profissional da UCCICB, bem como, as respectivas substituições em caso de ausência;
 - g. Supervisionar, coordenar e acompanhar a Equipa Multidisciplinar da UCCICB, designadamente através de reuniões técnicas e periódicas;
 - h. Apoiar a implementação do programa de formação adequado à UCCICB e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de acções de formação, inicial e contínua;
 - i. Orientar e coordenar a equipa de Auxiliares de Acção Médica e Trabalhadores Auxiliares.
 - j. Promover a melhoria contínua e a humanização dos cuidados integrados.
2. Propor à Direcção da Instituição:
 - a. O Regulamento Interno da UCCICB;
 - b. As normas de funcionamento das Unidades Funcionais;
 - c. A admissão ou demissão de profissionais de saúde ou outros funcionários, bem como, o exercício do poder disciplinar, nos termos da legislação aplicável;
 - d. Os horários de trabalho e os planos de férias do pessoal, dentro dos limites genericamente estabelecidos pela Direcção da Instituição no que respeita à articulação com outros serviços do Centro Social São Nuno de Santa Maria.
3. Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas pela Direcção da Instituição.

Artigo 18.º

Director Clínico

O Director Clínico é nomeado pela Direcção da Instituição.

Artigo 19.º

Competências do Director Clínico

1. Compete ao Director Clínico coordenar toda a assistência prestada aos utentes, assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais da UCCICB, garantir a correcção e prontidão dos cuidados de saúde e, em especial, dirigir a acção médica.

2. Para efeito do disposto no número anterior e com salvaguarda das competências expressamente atribuídas a outras direcções, cabe particularmente ao Director Clínico:
 - a. Estabelecer e acompanhar a implementação do “Plano Individual de Cuidados” para cada doente durante o período de internamento;
 - b. Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a Equipa Multidisciplinar, os “Planos Individuais de Intervenção” apresentados pelos diferentes profissionais envolvidos na prestação dos serviços e no seguimento das avaliações periódicas;
 - c. Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre a acção médica e a acção da Equipa Multidisciplinar, de forma a alcançar os objectivos definidos;
 - d. Garantir a organização do processo clínico individual do utente, o registo de toda a informação clínica e a sua disponibilização no âmbito do Acordo de Cooperação;
 - e. Detectar 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 correctivas adequadas;
 - f. Promover os princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica.
3. O Director Clínico responde perante o Director da Unidade e perante a Direcção da Instituição pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

Artigo 20.º

Enfermeiro-Coordenador

O Enfermeiro Coordenador é nomeado pela Direcção da Instituição.

Artigo 21.º

Competências do Enfermeiro Enfermeiro-Coordenador

1. Compete ao Enfermeiro-Coordenador orientar e coordenar tecnicamente a actividade dos profissionais de Enfermagem velando pela qualidade dos cuidados prestados na Unidade.
2. Para efeito do disposto no número anterior, cabe ao Enfermeiro Coordenador tomar todas as medidas necessárias no sentido de:
 - a. Garantir e acompanhar a implementação do “Plano Individual de Cuidados” 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;
 - b. Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a Direcção Clínica e a Equipa Multidisciplinar, os “Planos Individuais de Intervenção” apresentados pelos diferentes Profissionais envolvidos na prestação dos serviços e no seguimento das avaliações periódicas;
 - c. Participar no processo de admissão de pessoal de enfermagem, integração de novos colaboradores e na sua avaliação de desempenho;
 - d. Promover a formação em exercício, actualização e valorização profissional do pessoal de enfermagem e auxiliar de acção médica;
 - e. Submeter à aprovação do Director da Unidade os horários de trabalho a praticar pela Equipa de Enfermagem e respectivos Planos de Férias, supervisionando o seu cumprimento;
 - f. Promover a humanização dos cuidados prestados e a optimização das melhores condições de funcionamento na Unidade, propondo superiormente as acções correctivas e de melhoria contínua consideradas necessárias;
 - g. Incentivar a adopção de medidas que garantam a segurança dos doentes, trabalhadores e público em geral e estimular atitudes e comportamentos do pessoal que contribuam para a minimização do risco clínico e não clínico;

- h. Zelar activamente pelo controlo da infecção hospitalar e pela correcta gestão de resíduos hospitalares no âmbito de uma política geral de qualidade e de gestão do risco;
 - i. Colaborar nos registos necessários para a facturação mensal e enviar aos diferentes organismos oficiais;
 - j. Desenvolver e incentivar um clima de trabalho em equipa e de co-responsabilização pelos resultados, promovendo para o efeito reuniões periódicas de avaliação da qualidade dos cuidados, da produtividade e dos custos;
 - k. Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da actividade da enfermagem, zelando pela observância dos princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica;
 - l. Zelar pela aquisição de produtos farmacêuticos, material de consumo clínico e equipamentos necessários ao normal funcionamento dos serviços, assim como a introdução de novos produtos, desde que daí resultem ganhos qualitativos e económicos comprovados.
3. O Enfermeiro Coordenador responde perante o Director Técnico da Unidade, Diretor Clínico e perante a Direcção da Instituição pela qualidade dos cuidados prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

SECÇÃO IV

DA EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

Artigo 22.º

Composição da Equipa Multidisciplinar

1. A Equipa Multidisciplinar tem a seguinte composição:
 - a. Directora Técnica da Unidade (TSSS);
 - b. Director Clínico;
 - c. Enfermeiro Coordenador;
 - d. Enfermeiro de Reabilitação;
 - e. Enfermeiros;
 - f. Psicóloga;
 - g. Fisioterapeuta;
 - h. Terapeuta Ocupacional;
 - i. Terapeuta da Fala;
 - j. Nutricionista;
 - k. Animadora Cultural;
 - l. Administrativa;
 - m. Recepcionista;
 - n. Auxiliares de Acção Médica;
 - o. Trabalhadoras Auxiliares.
2. A Equipa Multidisciplinar deverá reunir semanalmente e/ou sempre que se julgue necessário.

Artigo 23.º

Competências da Equipa Multidisciplinar

Compete à Equipa Multidisciplinar:

- a. Proceder a uma avaliação multidimensional do utente, através do levantamento de problemas/pontos fortes, definindo os objectivos a atingir e a intervenção a implementar, estando refletida esta avaliação no “Plano Individual de Intervenção”.
- b. Implementar do ponto de vista técnico, em articulação com a Direcção Clínica e Equipa de Enfermagem, os “Planos Individuais de Intervenção” elaborados pelos diferentes técnicos envolvidos na prestação dos serviços, no seguimento das avaliações periódicas e aferição dos respectivos planos;
- c. Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das acções, sua monitorização e respectivas avaliações multidisciplinares;
- d. Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados, nomeadamente sobre questões de ética, humanização e qualidade dos serviços, controlo da infecção hospitalar, entre outros, no âmbito das suas competências;
- e. Propor acções que visem a melhoria contínua da qualidade dos serviços e uma maior eficácia e eficiência na prestação de cuidados de saúde, podendo no âmbito da discussão deste ponto ter a intervenção do representante da Direcção da Instituição e/ou do Director da Unidade.

CAPÍTULO IV RECURSOS

SECÇÃO I RECURSOS HUMANOS

Artigo 24.º

Quadro de Pessoal

1. Em conformidade com as recomendações constantes no Anexo III do Acordo, Código Coletivo de Trabalho para os Trabalhadores das IPSS's e em obediência a critérios de qualidade, segurança e humanização, a UCCICB garante os recursos humanos necessários, em número e qualidade, à prestação dos cuidados acordados.
2. O mapa de pessoal e as escalas respectivas são afixados em local visível e acessível a todos os profissionais, utentes e seus familiares.

Artigo 25.º

Gestão de Recursos Humanos

1. A UCCICB faz parte integrante do CSSNSM estando-lhe adstritos os recursos específicos de que carece para o exercício da sua actividade.
2. A organização da actividade da UCCICB deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.

Artigo 26.º

Formação

1. A UCCICB apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício de todos os colaboradores, seguindo as orientações da Política de Formação Global da Instituição e do que está preconizado no âmbito da RNCCI, como

forma de desenvolvimento pessoal e profissional, através da valorização das suas competências técnicas, humanas e sociais.

2. Para o efeito do disposto no número anterior, a Direcção da UCCICB:
 - a. Contribui para o levantamento das necessidades de formação dos diferentes grupos profissionais da UCCICB;
 - b. Divulga acções de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências, quer dentro da organização quer noutras instituições que correspondam aos objetivos da RNCCI, contribuindo para a formação contínua;
 - c. Veicula informação sobre assuntos técnico-científicos de interesse no âmbito da saúde e particularmente na área dos cuidados continuados;
 - d. Realiza sessões formativas para o enquadramento da actividade voluntária, na perspectiva de colaboração gratuita e adequada de pessoas que disponibilizam o seu tempo para ajudar os utentes e familiares;
 - e. Garante a participação dos profissionais em ações de formação no âmbito das orientações e objetivos gerais da RNCCI.

SECÇÃO II

RECURSOS FINANCEIROS

Artigo 27.º

Receitas da UCCICB

São receitas da UCCICB:

1. As que resultarem do desenvolvimento da sua actividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos com a ARS Centro e o I.S.S., I.P., e tabelas aprovados, nomeadamente:
 - a. As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
 - b. As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a beneficiários de subsistemas;
 - c. Os custos referentes aos cuidados e serviços de saúde e de apoio social, são comparticipados pelo utente, de acordo com os seus rendimentos, em complementaridade pelo I.S.S. – I.P., devidamente acordados aquando da assinatura do Termo de aceitação do internamento.
2. Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua actividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.

Artigo 28.º

Contrato de Prestação de Serviços

1. No ato da admissão é obrigatória a celebração de contrato de prestação de serviços entre a UCCICB e o utente ou o seu representante legal, do qual constem, designadamente:
 - a. Cuidados e serviços contratualizados;
 - b. Valor a pagar pelos encargos decorrentes da prestação de cuidados;
 - c. Direitos e deveres;
 - d. Período de vigência;
 - e. Condições de suspensão, cessação e rescisão.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou ao seu representante legal e arquivado outro no processo individual do utente, no momento da admissão.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo acordo e assinada pelos respetivos outorgantes.

4. O valor da caução a entregar no ato de admissão nesta unidade corresponde ao valor diário a suportar pelo utente previsto na alínea c) da cláusula V do Contrato de Prestação de Serviços, a multiplicar por 15.

Artigo 29.º

Gestão de situação de incumprimento

Mensalmente, aquando da emissão das faturas aos utentes, é analisada a conta corrente dos mesmos.

Caso se verifiquem atrasos superiores a 30 dias (1 mês), é comunicado ao responsável pelo utente para proceder à sua regularização.

Se a situação se mantiver por período superior a 60 dias (2 meses) desde a data da emissão da fatura, a Diretora de Serviços /Diretora Técnica analisa a situação e, consoante cada caso, comunica por escrito com aviso de receção, ao responsável pelo utente para regularizar a situação, após conhecimento prévio da Direção, através do DS01.03 Boletim de Comunicação. Este Boletim de Comunicação deve ser anexado à cópia da comunicação enviada ao responsável do utente.

Após este procedimento, e caso a situação não seja regularizada, cabe à Direção decidir como agir.

Decorridos no máximo seis meses após a decisão da Direção, mantendo-se a situação, é considerado crédito de cobrança duvidosa e encaminhado o processo para o serviço de contabilidade para proceder à regularização contabilística, com autorização da Direção.

CAPÍTULO V

ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I

ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS EM GERAL

Artigo 30.º

Tipologia de serviços

A UCCICB é uma Unidade de Longa Duração e Manutenção com capacidade para acolher 32 utentes e proporcionar o internamento por períodos superiores a 90 dias consecutivos, estando, igualmente, previsto o acolhimento de situações temporárias decorrentes de dificuldades de apoio familiar ou de necessidade de descanso do principal cuidador, até 90 dias por cada ano civil.

SECÇÃO II

ESTRUTURA DOS SERVIÇOS DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

Artigo 31.º

Serviços de Prestação de Cuidados

1. A UCCICB presta cuidados de saúde e de apoio social, na sequência de episódio de doença aguda ou da necessidade de prevenção de agravamentos de doença crónica, centrados na readaptação e manutenção, a pessoas que se encontram em situação de dependência, com vista à sua reintegração sociofamiliar.
2. A UCCICB é gerida por um técnico da área de saúde ou da área psicossocial e assegura:
 - a. Prestação dos cuidados de saúde, de manutenção, de conforto e de apoio psicossocial adequados;

- b. Personalização dos cuidados prestados mediante a identificação de um profissional, designado "Gestor de Caso", responsável direto pelo acompanhamento do processo individual e garante da comunicação com os demais intervenientes na prestação de cuidados;
 - c. Utilização adequada dos fármacos;
 - d. Alimentação que tenha em conta uma intervenção nutricional adequada;
 - e. Prestação de cuidados de higiene;
 - f. Um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
 - g. Atividades de convívio e lazer;
 - h. Participação, ensino e treino dos familiares/cuidadores informais;
 - i. Tratamento da roupa;
 - j. Aquisição de fraldas, apóritos e material de higiene;
 - k. Realização de meios complementares de diagnóstico, prescritos pela equipa médica da UCCICB.
3. O alojamento dos utentes realiza-se nas instalações da UCCI, em quartos individuais, duplos e triplos, devidamente equipados.
A UCCICB reserva-se o direito de transferir o utente, dentro da Unidade, para outro quarto, sempre que o considere necessário, útil ou conveniente.
4. Os encargos com o transporte de e para o exterior da UCCICB cabe aos próprios utentes, salvo se assumidos por outras entidades, designadamente, através da emissão de credenciais de transporte.

SECÇÃO III

SERVIÇOS DE APOIO À PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

Artigo 32.º

Estrutura dos Serviços

A UCCICB tem uma equipa de Enfermagem e Auxiliares de Ação Médica durante 24h/dia afecta à prestação de cuidados, bem como uma equipa de Trabalhadores Auxiliares que asseguram a manutenção das instalações.
Os serviços de cozinha e de lavandaria são partilhados com a valência de ERPI.

SECÇÃO IV

SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO E LOGÍSTICA

Artigo 33.º

Estrutura dos Serviços

A UCCICB dispõe de serviços de compras e de manutenção de infraestruturas.

Artigo 34.º

Responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e Logística

A responsabilidade da gestão de serviços e compras está a cargo da Direcção de Serviços da Casa da Poesia.
A manutenção das infraestruturas é da responsabilidade do Encarregado Geral.

SECÇÃO V QUALIDADE

Artigo 35.º

Estrutura dos Serviços

A UCCICB, enquanto valência do Centro Social São Nuno de Santa Maria, rege-se pelo Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) vigente na Instituição.

O funcionamento e a qualidade dos cuidados e serviços prestados, os processos realizados, os resultados obtidos, e a articulação das unidades com outros recursos de saúde e ou sociais, estão sujeitos a uma avaliação periódica, sem prejuízo dos processos internos de melhoria contínua no âmbito da respetiva gestão da qualidade.

O Gestor da Qualidade é responsável pela coordenação do SGQ. O Diretor Técnico da UCCI e o Enfermeiro-Coordenador são gestores dos seus processos respectivos.

De acordo com o definido nos Objectivos e Indicadores da Instituição, há uma avaliação interna periódica dos processos relativos à UCCICB.

Artigo 36.º

Avaliação de satisfação de utentes e profissionais

A UCCICB procede à avaliação:

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

Artigo 37.º

Exposições/Reclamações, Elogios e Sugestões

A UCCICB recolhe e trata de reclamações, elogios, sugestões, oportunidades de melhoria conforme Metodologia que se encontra afixada.

A Instituição dispõe de livro de reclamações em formato papel, encontrando-se, igualmente, registada na plataforma de Livro de Reclamações Eletrónico.

SECÇÃO VI

PREVENÇÃO E CONTROLO DE INFECCÕES E RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

Artigo 38.º

Estrutura e competências

A UCCICB está inscrita nas actividades inerentes ao planeamento, implementação e avaliação da Campanha Nacional das Precauções Básicas de Controlo de Infecção.

A coordenação do grupo local do PPCIRA é da competência do Enfermeiro-Coordenador.

CAPÍTULO VI

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

SECÇÃO I

ACESSO, INGRESSO E MOBILIDADE DOS UTENTES

Artigo 39.º

REFERENCIAÇÃO DE UTENTES

O acesso, ingresso e mobilidade dos utentes na UCCICB faz-se de acordo com o previsto na legislação aplicável.

Artigo 40.º

Requisitos de Admissão

1. Os utentes são admitidos na RNCCI, TLDM, quando se verifica:
 - a. Dependência que os impossibilite de desenvolver as atividades instrumentais e básicas da vida diária, na sequência de episódios de doença aguda e ou com presença de síndromes geriátricas, nomeadamente, desnutrição, deterioração cognitiva, problemas sensoriais, como previsibilidade de internamento superior a 90 dias;
 - b. Doença crónica, com episódios frequentes de reagudização e que necessitem de seguimento e acompanhamento prolongados, nomeadamente, doença pulmonar obstrutiva crónica, doença neurodegenerativa, insuficiência cardíaca, diabetes, hepatopatia e desnutrição / problemas de deglutição;
 - c. Necessidade de continuidade de tratamentos que contribuam para a manutenção preventiva de agudizações
 - d. Doença grave, progressiva e incurável, sem possibilidades de resposta favorável a um tratamento específico, com sintomas intensos, múltiplos, multifactoriais e instáveis, com prognóstico de vida limitado e que provoca um grande impacto emocional ao doente e família;
 - e. Necessidade de cuidados médicos regulares e cuidados de enfermagem permanentes;
 - f. Necessidade de medidas de suporte respiratório, como oxigenoterapia e aspiração de secreções e ventilação não invasiva;
 - g. Necessidade de internamento por dificuldades de apoio familiar ou necessidade de descanso do principal cuidador, não podendo a duração do(s) respetivo(s) internamento(s) ser de duração superior a 30 dias consecutivos, com o limite anual de 90 dias;
 - h. Necessidade de programa de reabilitação funcional ao nível da manutenção.

Artigo 41.º

Processo de Admissão dos Utentes

Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a RNCCI referencia o Utente para a UCCICB.

A ECL deve enviar toda a documentação à UCCICB, nomeadamente:

- a. Consentimento informado;
- b. Termos de aceitação;
- c. Prestador Síntese;
- d. Termos de responsabilidade, emitido pela seguradora, em situações que envolva o terceiro pagador – companhia de seguros.

A admissão de utentes na UCCICB, deverá efectivar-se nas 24 horas seguintes (dias úteis), à sua colocação no SI_RNCII, no período entre as 10 horas e as 17 horas.

Poderá haver casos excepcionais, devidamente justificados e aceites pela UCCICB, nomeadamente admissões ao fim de semana e feriados.

Aquando da admissão, a UCCICB deve registar a data da admissão no SI-RNCCI, e comunicar por escrito à ECL para proceder à sua validação.

Artigo 42.º

Processo de Prorrogação

Para efeitos de prorrogação do internamento, a unidade elabora proposta fundamentada, pelo menos 5 dias antes do período de internamento máximo previsto para a tipologia da RNCCI, que submete a autorização da ECL, via email e esta à ECR.

Os pedidos de prorrogação podem ser efetuados sempre que os objetivos terapêuticos não têm sido atingidos por motivos de ordem clínica, ou em situações pendentes de natureza jurídica.

Artigo 43.º

Reserva de Lugar

1. Durante o internamento na UCCICB quando se verifique necessidade de internamento de um utente em Hospital de Agudos na sequência de agudização de doença, não será viabilizada qualquer reserva de vaga na Unidade, com excepção das condições constantes nas alíneas seguintes:
 - a. No caso de se verificar uma evidente previsão de que a taxa de ocupação mensal possa vir a ser igual ou superior a 85%, a UCCICB deverá considerar a possibilidade de reserva de vaga.
 - b. A reserva de vaga é de 8 dias consecutivos, sendo que a contagem tem início no próprio dia em que o utente sai da Unidade e dá entrada no hospital, podendo existir prolongamento da reserva de vaga de mais 4 dias consecutivos se devidamente justificados pela EGA e aprovado pela ECL.
 - c. No caso de a UCCICB apresentar uma previsão de a taxa de ocupação vir a ser inferior a 85%, pode a Direcção da Instituição, por motivos de solidariedade activa e humanização, vir a autorizar pontualmente a referida reserva.
2. As excepções referidas nas alíneas anteriores, deste artigo, são analisadas caso a caso pela Direcção da Instituição e a sua decisão será comunicada à ECL.

Artigo 44.º

Ausência programada

A ausência programada, tem por finalidade criar oportunidades para desenvolver competências individuais e familiares e preparar a alta. É previamente preparada com o cuidador informal e/ou o utente, sem perda de vaga, e registo no SI-RNCCI, até 30 dias por ano.

Artigo 45.º

Alta

1. A preparação da alta deve ser iniciada no momento da admissão, de forma a permitir encontrar a solução mais adequada à necessidade de continuidade de cuidados.
2. Sempre que é considerada a necessidade de mobilidade/transferência do utente, a UCCICB elabora uma proposta fundamentada à ECL da área de influência da unidade para respetiva validação, via email até ao 5.º dia de internamento do utente. Cabe à ECL aprovar ou recusar a transferência e, em caso de concordância, solicita à UCCICB para formalizar o pedido no SI-RNCCI. A ECR deve ter conhecimento de todo o processo através da ECL, dando o parecer final.

3. A mobilidade/transferência do utente deve ter em consideração o critério de proximidade ao domicílio deste.
4. Em caso de falecimento, a comunicação do óbito será feita aos familiares ou seus representantes, entre as 08h00 e as 22h00, ou a qualquer hora mediante indicação prévia à Diretora Técnica/enfermeiro coordenador.

Artigo 46.º

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do Utente é único e deve reunir a informação relevante para a prestação de cuidados.
2. A UCCICB deve organizar o processo individual em suporte informático ou em papel, devendo, em qualquer dos casos, ser garantido o direito à privacidade do Utente e a confidencialidade dos dados.
3. O processo individual do utente deve incluir:
 - a. Identificação do utente;
 - b. Data de admissão;
 - c. Identificação e contacto do médico assistente da unidade ou do ambulatório;
 - d. Identificação e contacto do "Gestor de Caso" da unidade ou da equipa;
 - e. Identificação e contactos dos familiares, cuidadores informais e representante legal quando exista;
 - f. Cópia do Consentimento Informado e do Termo de Aceitação, quando aplicável;
 - g. Contrato de prestação de serviços;
 - h. Plano individual de intervenção;
 - i. Registos relativos à evolução do estado de saúde do utente no âmbito dos respetivos planos individuais de cuidados;
 - j. Nota de alta.
4. O processo individual do Utente deve ser permanentemente actualizado pela equipa multidisciplinar, sendo que, no que se reporta a registo de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de cuidados, deve ser anotada a data e hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que os prestou.
5. A UCCICB assegura o arquivo do processo individual do Utente nos termos da legislação aplicável.
6. O processo pode ser consultado pelo Utente e, ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

Artigo 47.º

Sistemas, suporte de informação e processo de documentação

A documentação inerente ao processo do utente está codificada e organizada de acordo com o definido no Sistema de Gestão de Qualidade da Instituição.

A equipa multidisciplinar procede, igualmente, aos registos no SI-RNCCI.

Artigo 48.º

Horário de funcionamento e das refeições

1. A UCCICB funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. O atendimento ao público da UCCICB funciona em dias úteis e sábados no horário compreendido entre as 10H00 as 18H00. Domingos e feriados encontra-se fechada a parte administrativa.
3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a. 09H00 - Pequeno-almoço
 - b. 12H30 - Almoço
 - c. 16H00 - Lanche
 - d. 19H30 - Jantar

e. 22H30 - Ceia

A ementa semanal encontra-se afixada em local visível. É elaborada pela Nutricionista da Instituição, com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta de saúde e apoio social.

As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo Médico, são de cumprimento obrigatório.

Artigo 49.º

Depósito de bens do utente

Quando da entrada na UCCICB é elaborado um inventário dos bens (espólio) do utente que ficam à guarda da UCCICB.

É recomendado ao utente, familiar ou representante legal não trazer objectos de valor ou quantias em dinheiro, sendo que a UCCICB não se responsabiliza pelos mesmos.

A UCCICB não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento dos bens que não lhe tenham sido confiados.

Em caso de falecimento do utente, os bens ficam à guarda da UCCICB, que se responsabiliza pela sua restituição ao familiar ou representante legal.

SECÇÃO II

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Artigo 50.º

Instalações

1. As condições de instalação aplicáveis são as que constam das “Recomendações sobre Instalações para os Cuidados Continuados”, emanadas pela ex-Direcção 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 protecção contra risco de incêndio.
2. As áreas funcionais e as instalações da Unidade de Longa Duração e Manutenção são as seguintes:
 - a. Acesso/Recepção/Atendimento;
 - b. Área de Internamento e Tratamento;
 - c. Área de Reabilitação;
 - d. Áreas de apoio às áreas técnicas, nomeadamente, áreas de sujos, limpos e material esterilizado;
 - e. Área de Alimentação (refeitório e copa);
 - f. Áreas de convívio e sala de estar para visitas;
 - g. Serviços de direcção e serviços técnicos.
 - h. Áreas de apoio geral, nomeadamente, lavandaria, garagem e armazém;
3. O acesso às instalações da UCCICB está devidamente controlado.
4. UCCICB disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção de autonomia.

Artigo 51.º

Equipamentos

1. A Direcção da Instituição coloca à disposição da UCCICB os equipamentos necessários à prestação de cuidados com segurança e qualidade, incluindo gerador de emergência.
2. A UCCICB garante, a cada utente, mobiliário para acomodação de vestuário e objectos pessoais, designadamente, roupeiro e mesa-de-cabeceira.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Artigo 52.º

Relacionamento com a Comunidade

A UCCICB privilegia formas actuates 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.

Artigo 53.º

Voluntariado

A actividade de voluntariado na UCCICB, precedida de formação específica e subordinada aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência, está enquadrada nas normas definidas pela Direcção da Instituição.

Artigo 54.º

Divulgação, acesso e tipo de informação disponibilizada

A UCCICB tem disponível e em local bem visível e de fácil acesso a seguinte informação e documentos:

- a. Licença ou autorização de funcionamento;
- b. Horário de atendimento;
- c. Identificação do Diretor Técnico;
- d. Identificação do Diretor Clínico e do Enfermeiro Coordenador;
- e. Horário de funcionamento, incluindo horário das visitas;
- f. Plano e horário das atividades;
- g. Mapa semanal das ementas;
- h. Referência à existência de Regulamento Interno e de Livro de Reclamações.
- i. Organograma da Unidade;
- j. Mapa de pessoal com identificação do nome, categoria e horário semanal contratado;
- k. Escalas de serviço.

A UCCICB tem afixada placa identificativa com logótipo da RNCCI e respectiva tipologia, em conformidade com as regras definidas pelos organismos competentes.

Artigo 55.º

Alterações ao Regulamento Interno

O Regulamento Interno da UCCICB será revisto sempre que se verifiquem alterações organizacionais, técnicas e/ou legislativas.

Artigo 56.º

Omissões

Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção da Instituição e/ou de acordo com a legislação aplicável.

Artigo 57.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pela Direcção da Instituição e ECR, sendo afixado em local visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

Aprovado em Reunião de Direção de Maio de 2023.