

CASA DA POESIA

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS

TIPOLOGIA DE LONGA DURAÇÃO E MANUTENÇÃO

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO E OBJECTIVOS

Artigo 1.º

Enquadramento Geral

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 – Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção, adiante designada por 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, desenvolve a sua actividade em conformidade com os objectivos, princípios e modelo de intervenção naqueles consignados.

Artigo 2.º

Enquadramento Específico

A UCCICB, é uma valência do Centro Social São Nuno de Santa Maria, com autonomia técnica e administrativa mas sem personalidade jurídica autónoma.

Possui as suas instalações em edifício autónomo, na Rua Cónego Benjamim da Silva, em Cernache do Bonjardim, local onde se encontram instaladas as valências de Lar e Unidade de Cuidados Continuados Integrados e orienta-se pelos Estatutos do Centro Social São Nuno de Santa Maria, pelas normas do presente Regulamento Interno e demais legislação aplicável às UCCI's.

Artigo 3.º

Missão, Visão e Valores

1. 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.

2. 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.**
3. 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.

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.

Artigo 4.º

Objectivos

1. A UCCICB visa proporcionar apoio social e cuidados de saúde de manutenção a pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência que necessitem de cuidados clínicos, de manutenção e de apoio psicossocial.
2. Os serviços prestados e as actividades desenvolvidas pela UCCICB visam garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos utentes que se encontrem na situação prevista no número anterior, proporcionando-lhes cuidados conducentes à estabilização clínica, à prevenção e retardamento do processo de dependência e, ainda, promover condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação familiar.

Artigo 5.º

Capacidade e Intervenção

A UCCICB é uma Unidade de Longa Duração e Manutenção com capacidade para acolher 30 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.

CAPÍTULO II

ÓRGÃOS E ESTRUTURA

Artigo 6.º

Administração

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

Artigo 7.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.

Artigo 8.º

Natureza dos Órgãos

1. UCCICB tem os seguintes órgãos:
 - a. Direcção Técnica da Unidade
 - b. Direcção Clínica

Artigo 9.º

Responsabilidades

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

Artigo 10.º

Direcção Técnica da Unidade

A Direcção da Unidade é assegurada pela Directora Técnica.

Artigo 11.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. Preparar os Planos 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 Rede;
 - 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. Coordenar e prestar supervisão à Equipa Multidisciplinar da UCCICB, designadamente através de reuniões técnicas;
 - h. Implementar um programa de formação adequado à UCCICB e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de acções de formação, inicial e contínua;
 - i. 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.

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 12.º **Director Clínico**

O Director Clínico é nomeado pela Direcção da Instituição.

Artigo 13.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 14.º **Enfermeiro Chefe**

O Enfermeiro Chefe é nomeado pela Direcção da Instituição.

Artigo 15.º

Competências do Enfermeiro Chefe

1. Compete ao Enfermeiro Chefe orientar e coordenar tecnicamente a actividade dos profissionais de Enfermagem e Auxiliares de Acção Médica da UCCICB, velando pela qualidade dos cuidados prestados na Unidade.
2. Para efeito do disposto no número anterior, cabe ao Enfermeiro Chefe 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.
3. O Enfermeiro Chefe responde perante o Director da Unidade e perante a Direcção da Instituição pela qualidade dos cuidados prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

Artigo 16.º

Composição da Equipa Multidisciplinar

1. A Equipa Multidisciplinar tem a seguinte composição:
 - a. Directora Técnica da Unidade (TSSS);

- b. Director Clínico;
 - c. Enfermeira Chefe;
 - d. Enfermeiros;
 - e. Psicóloga;
 - f. Fisioterapeuta;
 - g. Terapeuta Ocupacional;
 - h. Terapeuta da Fala;
 - i. Dietista;
 - j. Animadora Cultural;
 - k. Administrativa;
 - l. Recepcionista;
 - m. Auxiliares de Acção Médica;
 - n. Trabalhadoras Auxiliares.
2. A Equipa Multidisciplinar deverá reunir quinzenalmente e/ou sempre que se julgue necessário.

Artigo 17.º

Competências da Equipa Multidisciplinar

Compete à Equipa Multidisciplinar:

1. Proceder a uma avaliação multidimensional do utente, elaborar a lista de problemas activos e passivos e o modo de intervir, bem como, definir o “Plano Individual de Intervenção” e os objectivos a atingir;
2. 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;
3. Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das acções, sua monitorização e respectivas avaliações multidisciplinares;
4. 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;
5. 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 III RECURSOS

Artigo 18.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 e tabelas aprovados, nomeadamente:
 - a. As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ao abrigo do Acordo;
 - b. As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a beneficiários de subsistemas ao abrigo do Acordo;
2. Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua actividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.

Artigo 19.º Quadro de Pessoal

1. Em conformidade com as recomendações constantes no Anexo III do Acordo 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 20.º Gestão de Recursos Humanos

1. A UCCICB não dispõe de quadro de pessoal próprio, sendo os recursos humanos de que carece para o exercício da sua actividade facultados pelo Centro de Assistência Social do Beato Nuno de Santa Maria.
2. A organização da actividade da UCCICB deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.

Artigo 21.º Política de 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

Rede, 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. Propõe para aprovação, à Direcção da Instituição, um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da UCCICB com base no levantamento de necessidades;
 - b. Divulga acções de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências, quer dentro da organização quer noutras instituições;
 - 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.

CAPÍTULO IV CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO - UTENTES

Artigo 22.º Referenciação de Utentes

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

Artigo 23.º Requisitos de Admissão

1. São admitidos na UCCICB os utentes referenciados pela ECL que preencham os requisitos previstos na legislação aplicável, e nas orientações emanadas pela Unidade de Missão para os Cuidados Continuados Integrados.
2. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos na UCCICB os utentes em que se verifique:
 - 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 possam ser prestados no domicílio.
3. Considera-se critério de referenciação específico para admissão nesta Unidade, a situação de dependência que, na sequência de uma doença aguda ou reagudização de doença crónica, apresente alguma das seguintes condições:
 - a. Doente com necessidade de cuidados de enfermagem permanentes;
 - b. Doente com necessidade de:
 - Medidas de suporte respiratório, como oxigenoterapia, aspiração de secreções e ventilação não invasiva;
 - Prevenção ou tratamento de úlceras;

- Manutenção e tratamento de estomas;
- c. Doente com algum dos seguintes síndromes: depressão, confusão, desnutrição, problemas na deglutição sensorial ou compromisso da eficiência e/ou segurança da locomoção;
- d. Doente com indicação para programa de reabilitação com duração superior a 90 dias;
- e. Doente em situação temporária decorrente de dificuldades de apoio familiar ou de necessidade de descanso do principal cuidador até ao limite de 90 dias por cada ano civil.
- f. Doente com síndrome de imobilização.

Artigo 24.º

Processo de Admissão dos Utentes

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a ECL referencia o Utente para a UCCICB com a antecedência necessária que permita a admissão.
2. No processo de referenciação, a ECL envia à UCCICB, toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo do Utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da UCCICB.
3. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte informação:
 - a. Entidade financeira responsável;
 - b. Número de beneficiário de subsistema, caso exista;
 - c. Número de Bilhete de Identidade;
 - d. Número de Utente de 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 UCCICB e à assumpção dos encargos decorrentes da prestação de cuidados sociais cujo valor foi previamente calculado pela Equipa de Coordenação local (ECL) conforme o Termo de Aceitação de Internamento (TAI) e prestador síntese.
4. Após análise de informação referida no número anterior, a UCCICB deve comunicar à ECL o momento que considera mais adequado para a admissão do Utente.
5. O Plano Individual requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do Utente, sendo revisto periodicamente.
6. A entrada na Unidade deve ocorrer entre as 10H00 e as 16H00, salvo em situações excepcionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à UCCICB.

Artigo 25.º

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. Registo admissão;
 - b. Diagnóstico médico principal e secundário;
 - c. Plano individual de intervenção terapêutica, de cuidados de enfermagem, sociais e de fisioterapia;
 - d. Escalas de avaliação de dependência aplicadas de acordo com as normas emanadas pela UMCCI;
 - e. Registo diário dos cuidados prestados;
 - f. Registo de avaliação semanal e eventual aferição e reformulação do Plano Individual de Intervenção;
 - g. Cópia da “Nota de Alta” ou do respectivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade.
2. O processo individual do Utente deve ser permanentemente actualizado, 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.
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 UCCICB assegura o arquivo do processo individual do Utente nos termos da legislação aplicável.
5. O processo pode ser consultado pelo Utente e, ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

Artigo 26.º

Cuidados e Serviços a Prestar aos Utentes

1. A UCCICB assegura aos Utentes:
 - a. Cuidados médicos diários;
 - b. Cuidados de enfermagem permanentes;
 - c. Cuidados de fisioterapia, de terapia ocupacional e da fala;
 - d. Prescrição, aquisição e administração de fármacos;
 - e. Apoio psicossocial;
 - f. Higiene, conforto e alimentação;
 - g. Convívio e lazer;
 - h. Tratamento de roupa;
 - i. Aquisição de fraldas, apósitos, material de higiene e exames de apoio diagnóstico;
 - j. Os demais serviços e actividades necessários ao funcionamento da UCCI, em particular, a satisfação das necessidades e expectativas do Utente, bem como, a relação com a família e o meio social de referência.

2. O alojamento dos utentes realiza-se nas instalações da UCCI, em quartos individuais e duplos, 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.
3. 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.

Artigo 27.º

Mobilidade e Alta

1. Quando atingidos os objectivos terapêuticos, ou considerada adequada uma mudança de tipologia dentro da RNCCI, as unidades devem fazer proposta fundamentada a ECL, para apreciação e validação da mobilidade ou alta do Utente.
2. O planeamento da alta deve ser iniciado logo após a admissão do Utente de 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 UCCICB:
 - a. Disponibiliza ao Utente ou seu representante legal, tal como à ECL, relatório circunstanciado dos cuidados que lhe foram prestados, denominado “Nota de Alta”;
 - b. Envia ao médico de família e/ou médico assistente a informação da situação clínica do Utente, com cópia de “Nota de Alta”;
 - c. Arquiva cópia da “Nota de Alta” no processo do Utente;
 - d. Articula com a ECL e a família do Utente, diligenciando no sentido de a alta se verificar até às 16H00.

Artigo 28.º

Comunicação do Óbito

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 solicitação à Diretora Técnica.

Artigo 29.º

Situação de Reserva de Vaga

1. Durante o internamento na UCCICB quando se verifique necessidade de internamento de um utente em Hospital de Agudos na sequência de transferência por 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. 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 30.º

Horário de Funcionamento e das Refeições da UCCICB

1. A UCCICB funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. O atendimento ao público da UCCICB funciona de segunda a sexta das 14H00 as 18H30, e aos sábados das 14h00 às 17h00.
3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço 09H30
 - b) Almoço 12H00
 - c) Lanche 15H30
 - d) Jantar 19H00
 - e) Ceia 21H30

Artigo 31.º

Direitos dos Utentes

O Utente internado na UCCICB tem direito:

- a. Ser tratado pelo nome que preferir;
- b. A ser tratado com dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- c. A receber 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 cuidados;
- 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 e psicossocial;
- h. A obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;
- i. A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto clínico ou participação em investigação ou ensino;
- j. À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
- k. Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- l. À privacidade na prestação de todo e qualquer acto 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 psico-afectivo 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 acto 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 acto de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;
- v. A conhecer o plano de actividades semanal da UCCICB, que deve estar afixado em local visível.

Artigo 32.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. Suportar os encargos decorrentes de apoio social, cujo valor foi comunicado pela ECL antes da sua admissão na UCCICB;
- h. A pagar mensalmente os encargos decorrentes de apoio social e outras despesas extra por si assumidas;
- i. Liquidar todos os débitos antes da saída da UCCICB.

Artigo 33.º

Encargos e Participações

O pagamento da comparticipação familiar, bem como, das despesas realizadas e, naquela, não incorporadas, deve ser efectuado, obrigatoriamente, até ao dia 10 do mês seguinte a que se referem as mesmas ou no dia em que se verifique a alta.

A comparticipação familiar é liquidada pelo responsável pelo utente.

Artigo 34.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.

Artigo 35.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:

1. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correcto diagnóstico e adequado tratamento;
2. Colaborar com todos os profissionais da UCCICB 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. Honrar os compromissos assumidos pelo utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação de unidades de apoio social.

Artigo 36.º

Visitas a Utentes e Voluntariado

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 recuperação e manutenção dos utentes, tal como na preparação do seu regresso a casa. O horário de visita do cuidador informal estende-se entre as 12H00 e as 19H00. Este horário 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 toma de refeições, na concretização das actividades diárias e no acompanhamento aos tratamentos.
3. Com o objectivo de garantir o necessário descanso dos utentes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excepcionais sujeitas a autorização da Equipa Multidisciplinar da UCCICB.

4. 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.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 37.º

Avaliação da Satisfação e dos Resultados

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 38.º

Relacionamento com a Comunidade

A UCCICB privilegia formas actuaentes 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 39.º

Livro de Reclamações

A UCCICB dispõe de livro de reclamações e aviso da sua existência em conformidade com a legislação aplicável.

Artigo 40.º

Documentos a Afixar

A UCCICB assegura que estão afixados em local bem visível:

- a. O Organograma da Unidade;
- b. O mapa de pessoal com identificação do nome, categoria e horário semanal contratado;
- c. A Escala de serviço;
- d. O Mapa das ementas;
- e. O Plano de actividades de animação cultural;
- f. A referência à existência do Regulamento Interno;
- g. A referência à existência do Manual de Acolhimento do Utente.

Artigo 41.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 42.º **Equipamentos**

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

Artigo 43.º **Omissões**

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

Artigo 44.º **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediato à aprovação pela Direcção da Instituição, sendo afixado em local bem visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

Aprovado em Reunião de Direcção de 11 de Dezembro de 2012.