



fbj

# Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

## REGULAMENTO INTERNO Quartos Privados





## ÍNDICE

Conteúdo	
CAPÍTULO I	7
DISPOSIÇÕES GERAIS	7
Artigo 1º	7
Denominação	7
Artigo 2.º	7
Legislação Aplicável	7
Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto	7
Artigo 3º	8
Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD	8
Artigo 4º	8
Missão	8
Artigo 5º	8
Visão	8
Artigo 6º	8
Princípios, Valores e Objetivos	8
Artigo 7º	9
Objetivos	9
Artigo 8º	10
Cuidados e serviços a prestar aos utentes	10
Artigo 11.º	11
CAPÍTULO II - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS	12
Artigo 12º	12
Direitos dos utentes	12
Artigo 13º	13
Deveres dos utentes	13
Artigo 14º	13
Direitos dos Cuidadores Informais e/ou representantes legais	13



<b>Artigo 15º .....</b>	14
<b>Deveres dos Cuidadores Informais e/ou representantes legais .....</b>	14
<b>Artigo 16º .....</b>	14
<b>Regime de visitas .....</b>	14
<b>CAPÍTULO III .....</b>	15
<b>SECÇÃO I - ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL .....</b>	15
<b>    Artigo 17º .....</b>	15
<b>        Enumeração e composição dos órgãos .....</b>	15
<b>    Artigo 18º .....</b>	15
<b>        Nomeação e Mandato .....</b>	15
<b>    Artigo 19º .....</b>	15
<b>        Composição do Conselho Técnico .....</b>	15
<b>    Artigo 20º .....</b>	16
<b>        Competências do Conselho Técnico .....</b>	16
<b>SECÇÃO II - UNIDADE .....</b>	17
<b>    Artigo 21º .....</b>	17
<b>        Direção Técnica .....</b>	17
<b>    Artigo 22º .....</b>	18
<b>        Competências da Direção Técnica da UCCI-ULDM .....</b>	18
<b>    Artigo 23º .....</b>	20
<b>        Diretor Clínico .....</b>	20
<b>    Artigo 24º .....</b>	20
<b>        Competências do Diretor Clínico .....</b>	20
<b>    Artigo 25º .....</b>	21
<b>        Enfermeiro Coordenador .....</b>	21
<b>    Artigo 26º .....</b>	21
<b>        Competências do Enfermeiro Coordenador .....</b>	21
<b>SECÇÃO IV - DA EQUIPA MULTIDISPLINAR .....</b>	23
<b>    Artigo 27º .....</b>	23
<b>        Composição da Equipa Multidisciplinar .....</b>	23
<b>    Artigo 28º .....</b>	24
<b>        Competências da Equipa Multidisciplinar .....</b>	24
<b>CAPÍTULO V .....</b>	25



RECURSOS .....	25
SECÇÃO I - RECURSOS HUMANOS .....	25
<b>Artigo 29º .....</b>	25
<b>Quadro de Pessoal .....</b>	25
<b>Artigo 30º .....</b>	25
<b>Gestão de Recursos Humanos .....</b>	25
<b>Artigo 31º .....</b>	26
<b>Política de Formação .....</b>	26
SECÇÃO II - Recursos Financeiros .....	27
<b>Artigo 32º .....</b>	27
<b>Receitas da ULDM-SCMPM .....</b>	27
<b>Artigo 33º .....</b>	27
<b>Contrato de prestação de serviços .....</b>	27
<b>Artigo 34º .....</b>	27
<b>Gestão de situações de incumprimento .....</b>	27
CAPÍTULO VI .....	28
ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	28
SECÇÃO I – Organização dos serviços em geral .....	28
<b>Artigo 35º .....</b>	28
<b>Tipologia dos serviços .....</b>	28
SECÇÃO II - Estrutura dos serviços de prestação de cuidados .....	28
<b>Artigo 36º .....</b>	28
<b>Serviços de Prestação de Cuidados .....</b>	28
SECÇÃO III-Serviços de apoio à prestação de cuidados .....	29
<b>Artigo 37º .....</b>	29
<b>Estrutura dos serviços .....</b>	29
SECÇÃO III .....	29
<b>Artigo 38º .....</b>	29
<b>Serviços de apoio à gestão e logística .....</b>	29
<b>Artigo 39º .....</b>	30
<b>Equipamentos .....</b>	30
<b>Artigo 40º .....</b>	30
<b>Responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e Logística .....</b>	30



<b>SECÇÃO V - Qualidade .....</b>	30
<b>Artigo 41º .....</b>	30
<b>Avaliação da satisfação de utentes e profissionais .....</b>	30
<b>Artigo 42º .....</b>	31
<b>Exposições / Reclamações, Elogios e Sugestões.....</b>	31
<b>SECÇÃO VI.....</b>	31
<b>Prevenção e controlo de infeções e resistência aos antimicrobianos.....</b>	31
<b>Artigo 43 º .....</b>	31
<b>Estrutura e competências (atribuições dos serviços).....</b>	31
<b>CAPÍTULO VII- CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO .....</b>	32
<b>SECÇÃO I – Condições e procedimentos na admissão e alta dos utentes .....</b>	32
<b>Artigo 44º .....</b>	32
<b>Artigo 45º .....</b>	33
<b>Artigo 46º .....</b>	33
<b>Processo de admissão dos Utentes.....</b>	33
<b>Artigo 47 º .....</b>	35
<b>Reserva de lugar.....</b>	35
<b>Artigo 48º .....</b>	35
<b>Ausência programada.....</b>	35
<b>Artigo 49 º .....</b>	35
<b>Alta .....</b>	35
<b>Artigo 50º .....</b>	36
<b>Processo Individual do Utente .....</b>	36
<b>Artigo 51º .....</b>	37
<b>Sistemas, suportes de informação e processo de documentação (registros) .....</b>	37
<b>Artigo 53º .....</b>	37
<b>Horário de funcionamento, das refeições e divulgação das ementas.....</b>	37
<b>Artigo 54 º .....</b>	38
<b>Condições do depósito de bens.....</b>	38
<b>SECÇÃO II - INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....</b>	38
<b>Artigo 55º .....</b>	38
<b>Instalações.....</b>	38
<b>Artigo 56º .....</b>	39



<b>Equipamentos .....</b>	39
<b>CAPÍTULO VIII-DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS.....</b>	39
<b>    Artigo 57º .....</b>	39
<b>    Avaliação da satisfação e dos resultados.....</b>	39
<b>    Artigo 58º .....</b>	39
<b>    Relacionamento com a comunidade.....</b>	39
<b>    Artigo 59º .....</b>	40
<b>    Divulgação, acesso e tipo de informação disponibilizada.....</b>	40
<b>    Artigo 60º .....</b>	40
<b>    Alterações a Regulamento .....</b>	40
<b>    Artigo 61º .....</b>	40
<b>    Omissões .....</b>	40
<b>    Artigo 62º .....</b>	41
<b>        Entrada em Vigor .....</b>	41
<b>ANEXOS.....</b>	42
<b>ANEXO I – QUADRO DE PESSOAL .....</b>	42
<b>ANEXO II – CARTA DA QUALIDADE.....</b>	43
<b>MA UCCI.....</b>	45



## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### **Artigo 1º**

##### **Denominação**

1. A Unidade de Longa Duração e Manutenção da Santa Casa da Misericórdia de Porto de Mós (UCCI-ULDM) é um estabelecimento integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (Rede) e exerce a sua atividade em articulação com os outros serviços, sectores e organismos que integram a Rede, no âmbito da legislação e do Acordo estabelecido com a Administração Regional de Saúde do Centro (ARS) e o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria (ISS).
2. A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Longa Duração e Manutenção (UCCI-ULDM) da Santa Casa da Misericórdia de Porto de Mós (SCMPM) visa prestar cuidados de saúde e de apoio social a pessoas em situação de dependência temporária ou permanente a maiores de 18 anos da idade;
3. A UCCI-ULDM é uma unidade da Santa Casa da Misericórdia de Porto de Mós e não tem personalidade jurídica autónoma.
4. A UCCI-ULDM fica sediada em Porto de Mós – Rua de S. João nº370, Eiras da Lagoa, 2480-158 Porto de Mós

#### **Artigo 2.º**

##### **Legislação Aplicável**

- Portaria nº 174/2014 de 10 de setembro, na sua redação atual - Define as condições de instalação e funcionamento a que devem obedecer as unidades de internamento e de ambulatório e as condições de funcionamento das equipas de gestão de altas e as equipas de cuidados continuados integrados da RNCCI;
- Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto -Maior Acompanhado
- Despacho n.º 10901/2022, de 8 de setembro-Atualiza o Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos (PPCIRA)
- Portaria nº 322-C/2024/1 de 10 dezembro-estabelece o Regime Ponto Parceiro SNS (PP-SNS) para as unidades de internamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados (UCCI) e para as unidades de cuidados paliativos (UCP-RNCCI).



JM

### **Artigo 3º**

#### **Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD**

1. A UCCI-ULDM assume o compromisso de proteger a privacidade e os direitos dos Titulares dos dados pessoais, de acordo com a legislação em vigor, designadamente o Regulamento Europeu de Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679;
2. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social (deliberação nº 1495 de 2016) estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da SCMPM;
3. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
4. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
5. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se ainda em fase de implementação

### **Artigo 4º**

#### **Missão**

A UCCI-ULDM tem como missão contribuir, numa perspetiva integrada, para o processo ativo e contínuo de recuperação e manutenção global dos seus 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 constante do Compromisso da Misericórdia.

### **Artigo 5º**

#### **Visão**

A UCCI-ULDM pretende afirmar-se como entidade prestadora de cuidados continuados de qualidade, numa perspetiva de proximidade e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, prestando mais e melhores cuidados de saúde, com humanidade através de um processo ativo e contínuo de reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social.

### **Artigo 6º**

#### **Princípios, Valores e Objetivos**

1. Os seguintes princípios e valores são fundamentais na atividade desenvolvida pela UCCI-ULDM:



- a) Humanização dos Cuidados – garantir o respeito pela dignidade humana, nomeadamente no que respeita ao direito dos utentes à sua privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da sua identidade, à não discriminação e ao esclarecimento sobre a sua situação de saúde para que possa decidir de forma livre sobre a concretização do que lhe é proposto;
- b) Ética assistencial – condensar na prática os valores éticos e deontológicos que pautam o exercício dos diferentes grupos profissionais;
- c) Qualidade e eficiência – Associar exigências de qualidade e racionalidade técnica com a promoção da racionalidade económica e da eficiência;
- d) Envolvimento da família – facilitar e incentivar a participação da família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do utente;
- e) Continuidade e Proximidade de cuidados – 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;
- f) Rigor e Transparência – Atuar sempre com rigor e transparência de forma a viabilizar os objetivos da UCCI-ULDM e da Misericórdia;
- g) Responsabilidade – promover uma cultura de responsabilização, obrigando dirigentes, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na UCCI-ULDM ao escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos;
- h) Autonomia Administrativa – desenvolver uma gestão técnica e administrativa da UCCI-ULDM autónoma das outras respostas sociais da Misericórdia, com meios e orçamentos específicos;
- i) Multidisciplinaridade – através de um trabalho em equipa que garanta a prestação contínua de cuidados de qualidade e humanizados.

**Artigo 7º  
Objetivos**

A UCCI-ULDM é um estabelecimento do sector da saúde/social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, que presta cuidados continuados de saúde e apoio social a



pessoas maiores de 18 anos que se encontrem em situação de doenças ou processos crónicos, com dependência funcional, temporária ou permanente que não podem ser cuidadas adequadamente em casa ou em outro tipo de resposta social.

Constitui objetivo geral da UCCI-ULDM a prestação de cuidados continuados integrados (ULDM) visando a:

- a) A melhoria das condições de vida e de bem-estar das pessoas em situação de dependência, através da prestação de cuidados continuados de saúde e/ou de apoio social;
- b) O apoio, o acompanhamento e o internamento tecnicamente adequados à respetiva situação;
- c) A melhoria contínua da qualidade na prestação de cuidados continuados de saúde e de apoio social;
- d) O apoio aos familiares ou prestadores informais, na respetiva qualificação e na prestação dos cuidados;
- e) A articulação com outras unidades, organismos e entidades da Rede, de forma a garantir a continuidade de cuidados, a satisfação das necessidades das pessoas em situação de dependência e a otimização da utilização dos recursos

## Artigo 8º

### Cuidados e serviços a prestar aos utentes

A UCCI-ULDM assegura:

- a) Cuidados Médicos;
- b) Cuidados de Enfermagem Permanentes
- c) Cuidados de Fisioterapia
- d) Alimentação, higiene e conforto;
- e) Apoio Psicossocial;
- f) Atividades de manutenção e de estimulação;
- g) Animação sociocultural;
- h) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- i) Assegura a aquisição de fármacos (enquadráveis no âmbito do prontuário da Rede),  
pensos e apósitos



2. A UCCI-ULDM assegura ainda, a pedido do utente / Cuidador Informal os seguintes serviços:
  - a) Serviço de cabeleireiro e estética;
  - b) Tratamento de roupa;
  - c) Apoio espiritual;
  - d) Serviços de especialidade médica;
3. Os serviços enunciados no nº2 do presente artigo não se encontram incluídos no valor pago mensalmente, devendo ser suportados pelo utente de acordo com o valor estipulado tabela em vigor a cada momento, que pode ser consultada na receção da UCCI-ULDM.
4. Os cuidados em regime de internamento, organizam-se numa perspetiva integrada e de acordo com o seu grau de complexidade;
5. Os meios complementares de terapêutica destinam-se principalmente à monitorização do processo de doença e realização de cuidados curativos, paliativos ou de reabilitação.

#### **Artigo 9º**

##### **Área de influência**

A UCCI-ULDM recebe utentes maiores de 18 anos, de todo o território nacional, referenciados pela RNCCI.

#### **Artigo 10.º**

##### **Referenciação de utentes**

Apenas são admitidos na UCCI-ULDM utentes referenciados pela Equipa Coordenadora Local (ECL) de Leiria e/ou pela Equipa Coordenadora de Coimbra (ECR).

#### **Artigo 11.º**

##### **Destinatários e Capacidade**

1. Os destinatários para os quartos de gestão privada da UCCIPM são utentes provenientes de instituições de saúde ou de solidariedade da segurança social e do domicílio ou de outras respostas da RNCCI, que careçam de cuidados continuados integrados, em regime de internamento.
2. A UCCIPM tem uma capacidade total de 40 utentes, 30 na tipologia de Longa Duração e Manutenção da RNCCI e de 10 de gestão privada.



## CAPÍTULO II - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS

### Artigo 12º

#### Direitos dos utentes

- a) O Utente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;
- b) O Utente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- c) O Utente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
- d) O Utente tem direito à prestação de cuidados continuados;
- e) O Utente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- f) O Utente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde;
- g) O Utente tem direito a uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
- h) O Utente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer tratamento ou participação em investigação clínica;
- i) O Utente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitem;
- j) O Utente tem acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- k) O Utente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
- l) Apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
- m) À visita dos seus familiares e amigos nos horários definidos;
- n) À sua liberdade individual;
- o) A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
- p) 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;
- q) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;



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

**Artigo 13º**  
**Deveres dos utentes**

O utente internado tem o dever de:

- a) O Utente tem o dever de zelar pela sua melhoria do seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive;
- b) O Utente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- c) O Utente tem o dever de respeitar os direitos dos outros utentes;
- d) O Utente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
- e) O Utente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
- f) O Utente tem o dever de 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 UCCI-ULDM.

**Artigo 14º**  
**Direitos dos Cuidadores Informais e/ou representantes legais**

Os Cuidadores informais e / ou representante legal do utente internado na UCCI-ULDM:



- a) Têm direito a ser envolvidos no processo de acolhimento, de reabilitação e reintegração do utente;
- b) A participar na elaboração do Plano Individual de Cuidados;
- c) Participar na elaboração do Plano Individual de Intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre a evolução da respetiva situação;
- d) O acesso à informação sobre a sua situação clínica e evolução da respetiva situação;
- e) A obter por parte da UCCI-ULDM a justificação escrita para o trabalho sempre que solicitada;
- f) A ver respeitadas as suas decisões relativamente a procedimentos a adotar quando o utente não reunir condições para a tomada de decisões.
- g) A consultar o Regulamento Interno da UCCI-ULDM;

#### **Artigo 15º**

#### **Deveres dos Cuidadores Informais e/ou representantes legais**

Os Cuidadores informais e o representante legal do utente internado na UCCI-ULDM têm dever de:

1. Fornecer aos profissionais de saúde toda a informação necessária e disponível que conduza a um diagnóstico correto e tratamento adequado;
2. Colaborar com todos os profissionais da UCCI-ULDM e da Rede no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do Utente, sempre que tal seja possível e ainda no que diz respeito à sua reintegração social;
3. Honrar os compromissos assumidos pelo Utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação prevista na alínea g) do artigo 13º.

#### **Artigo 16º**

#### **Regime de visitas**

1. O horário de visitas aos utentes da UCCI-ULDM, é compreendido entre as 12h00 e as 18h00 nos dias úteis, fins de semana e feriados das 15h às 18h com marcação prévia, e/ou outro horário sempre que solicitado, com o objetivo de promover a participação da família e/ou cuidadores nos processos de recuperação e manutenção dos utentes, tal como na preparação do seu regresso a casa;



2. Com o objetivo de garantir o necessário descanso dos utentes, as visitas fora do período definido no número três, serão sujeitas a autorização do Diretor Técnico ou, em casos de particular complexidade, do Diretor Clínico;
3. Com base no definido no número anterior, a UCCI-ULDM incentiva a participação da família/cuidadores no acompanhamento a consultas, meios complementares de diagnósticos tratamentos, juntas médicas, idas ao Hospital por agravamento do estado de saúde, entre outros;

## CAPÍTULO III

### SECÇÃO I - ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL

#### Artigo 17º

##### Enumeração e composição dos órgãos

1. A UCCI-ULDM tem como órgãos um Conselho Técnico.
2. A estrutura organizacional da UCCI-ULDM está representada no Organograma constante do Anexo III.

#### Artigo 18º

##### Nomeação e Mandato

- a) A nomeação dos titulares dos órgãos enumerados no artigo nº 17 é feita pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Porto de Mós.
- b) A duração dos contratos e as responsabilidades atribuídas aos órgãos da UCCI-ULDM são os previstos na legislação aplicável e as que a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia lhes atribuir.

#### Artigo 19º

##### Composição do Conselho Técnico

A UCCI-ULDM tem os seguintes órgãos:

- a) Diretora de Serviços
  - b) Diretor Clínico;
  - c) Diretor Técnico;
  - d) Enfermeiro Coordenador.
1. O Conselho Técnico é constituído por um número par de elementos reunindo-se necessariamente por um número no mínimo de três elementos.



2. Integram obrigatoriamente o Conselho técnico: O Diretor Técnico que preside, o Diretor Clínico e o Enfermeiro Coordenador.
3. O Conselho Técnico não pode deliberar sem que estejam presentes pelo menos dois dos seus membros.
4. O Diretor de Serviços tem voto de qualidade em caso de empate.
5. O Conselho Técnico reúne mensalmente e sempre que, convocado pelo Diretor de Serviços/Mesa Administrativa ou por iniciativa própria.

#### **Artigo 20º**

#### **Competências do Conselho Técnico**

Compete ao Conselho Técnico:

- a) Atuar como órgão consultivo e de interligação entre os diversos serviços da UCCI-ULDM e a Mesa Administrativa;
- b) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados, nomeadamente sobre questões de ética, humanização e qualidade dos serviços, segurança, controlo da infecção associada aos cuidados de saúde, entre outros considerados das suas competências;
- c) Propor ações que visem a melhoria contínua da qualidade dos serviços e uma maior eficácia e eficiência na prestação de cuidados de saúde;
- d) Colaborar na revisão anual da estruturação e dinâmica dos serviços da ULDM;
- e) Fazer cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como os procedimentos e as orientações técnico-normativas emanadas dos serviços e entidades competentes;
- f) Planear, dirigir, coordenar e controlar a atividade dos diversos setores da UCCI, sem prejuízo das competências próprias da Mesa Administrativa;
- g) Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a UCCI e as Equipas Coordenadoras Local e Regional da Rede, mandatando para o efeito uma equipa que incluirá obrigatoriamente pelo menos um dos seus membros;
- h) Elaborar o Plano de Atividades anual da UCCI-ULDM;
- i) Elaborar e propor alterações ao Regulamento Interno, submetê-lo à aprovação Mesa Administrativa divulgá-lo internamente para que todos os profissionais da UCCI-ULDM dele

tomem conhecimento e garantir a afixação, em local bem visível, de informação sobre a existência do mesmo;

- j) Validar as normas de funcionamento da UCCI-ULDM;
- k) Diligenciar no sentido de que seja elaborado e mantido atualizado o Guia de Acolhimento ao Utente, e criar mecanismos que assegurem a sua entrega a todos utentes ou seus familiares;
- l) Propor ao Mesa Administrativa medidas relacionadas com a gestão dos recursos humanos afetos ao funcionamento da UCCI-ULDM;
- m) Aprovar os horários de trabalho e os planos de férias do pessoal da UCCI, dentro dos parâmetros genericamente estabelecidos para os restantes serviços da SCMPM;
- n) Definir os níveis de responsabilidade de todo o pessoal
- o) Emitir parecer á Mesa Administrativa a proposta de realização de estágios, cursos e outra formação considerada de interesse institucional;
- p) Garantir uma política de melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados;
- q) Exercer as demais competências que lhes sejam delegadas pela Mesa Administrativa
- r) O Conselho Técnico responde perante o Mesa Administrativa pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.
- s) O Conselho Técnico pode delegar poderes nos seus membros, devendo a delegação ser efetuada por escrito.
- t) O Conselho Técnico pode, sempre que entenda conveniente, fazer-se coadjuvar por elementos de outras áreas e/ou especialidades, nomeadamente relativas a equipamentos ou instalações, questões de segurança, de ética ou outras.

## **SECÇÃO II - UNIDADE**

### **Artigo 21º**

#### **Direção Técnica**

1. O Diretor Técnico é nomeado pela Mesa Administrativa da SCMPM;
2. O exercício do cargo de Diretor Técnico implica a atribuição de uma compensação mensal pelo desempenho das funções;
3. No exercício das suas funções, o Diretor Técnico pode ser coadjuvado por um adjunto, que o substitua nas suas faltas e impedimentos, devendo a escolha efetuada ser aprovada pela Mesa Administrativa e divulgada internamente na ULDM.



### **Artigo 22º**

#### **Competências da Direção Técnica da UCCI-ULDM**

Ao Diretor Técnico compete, em geral:

1. Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da UCCI-ULDM;
2. Estabelecer o modelo de gestão técnica adequado ao bom funcionamento da Unidade;
3. Coordenar e prestar supervisão aos profissionais da unidade nomeadamente: Psicóloga(o), Educador(a) Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Trabalhadores de Serviços Gerais, zelando pela qualidade técnica dos serviços prestados designadamente através da realização de reuniões técnicas;
4. Definir as funções e responsabilidades de cada profissional, bem como as respetivas substituições em caso de ausência;
5. Implementar um programa de formação adequado à unidade 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 unidade.
6. Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da UCCI-ULDM;
7. Estabelecer o modelo de gestão técnica adequado ao bom funcionamento da UCCI-ULDM e submetê-lo à aprovação da Mesa Administrativa;
8. Implementar internamente os programas de gestão de qualidade;
9. Efetuar a gestão de horários dos seguintes profissionais da UCCI-ULDM: Psicóloga(o), Educador(a) Social, Fisioterapeuta, Trabalhadores de Serviços Gerais, Terapeuta Ocupacional, bem como as respetivas substituições em caso de ausência;
10. Elaborar o horário de trabalho e mapa de férias dos seguintes profissionais da UCCI-ULDM: Psicóloga(o), Educador(a) Social, Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional Trabalhadores de Serviços Gerais e apresentá-los à Diretora Serviços;
11. Cumprir o programa de formação elaborado pela Diretora de Serviços, adequado à UCCI-ULDM e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de ações de formação, inicial e contínua;



12. Acompanhar um programa de integração dos profissionais em início de funções na Unidade;
13. Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a UCCI-ULDM, a Equipa Coordenadora Local – Leiria e a Equipa Coordenadora Regional – Coimbra da RNCCI;
14. Diligenciar no sentido de elaboração do Manual de Acolhimento do utente e criar mecanismos que assegurem a sua entrega a todos os utentes e familiares;
15. Proceder ao acolhimento dos utentes em toda a parte social, com vista a facilitar a sua integração, incluindo a realização de reuniões com os familiares;
16. Estar presente nas reuniões da equipa multidisciplinar para elaboração do plano individual do utente;
17. Proceder à avaliação do desempenho dos colaboradores que estão sob a sua responsabilidade;
18. Assegurar que os colaboradores se encontrem devidamente identificados;
19. Propor ao Diretor de Serviços a admissão de novos colaboradores, sempre que o bom funcionamento o exija;
20. Coordenar todas as atividades sociais, culturais e ocupacionais realizadas;
21. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito da sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
22. Receber, registar e analisar sugestões e reclamações dos utentes/familiares e dar-lhes o devido encaminhamento;
23. Verificar e validar os modelos do SGQ que permitam aferir a prestação dos cuidados diários e a sua qualidade;
24. Garantir o registo e atualização da informação social referente ao utente no processo individual e no âmbito da plataforma da RNCCI e no GUCC;
25. Intervir em situações de abuso/negligência/maus-tratos e reportar à Diretora de Serviços;
26. Articular com entidades locais (ERPI, centros de saúde, hospitais, entre outros)
27. Assegurar o cumprimento da Carta de Qualidade do Anexo II.
28. Informar sobre os direitos e os deveres do utente na UCCI-ULDM tendo em conta o definido no Regulamento Interno;



29. Assegurar a regularidade da cobrança das receitas e do pagamento das despesas da UCCI-ULDM;

30. Zelar pelas deliberações da Mesa Administrativa.

#### **Artigo 23º**

##### **Diretor Clínico**

1. O Diretor Clínico é nomeado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia;
2. O exercício do cargo de Diretor Clínico implica a atribuição de uma compensação mensal pelo desempenho das funções;
3. No exercício das suas funções, o Diretor Clínico pode ser coadjuvado por um adjunto, por si livremente escolhido, devendo a escolha efetuada ser comunicada à Mesa Administrativa da SCMPM.

#### **Artigo 24º**

##### **Competências do Diretor Clínico**

1. Compete ao Diretor Clínico coordenar toda a assistência clínica prestada aos utentes, assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais da UCCI-ULDM-ULDM, garantir a correção e prontidão dos cuidados de saúde e, em especial, dirigir a ação médica;
2. Para efeito do disposto no número anterior e com salvaguarda das competências expressamente atribuídas a outras direções, cabe particularmente ao Diretor Clínico:
  - a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a Coordenação de Enfermagem, os planos de ação apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inscrição no plano de ação global da UCCI-ULDM;
  - b) Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre a equipa multidisciplinar e a ação de outros profissionais de saúde, de forma a maximizar os resultados obtidos com os recursos disponibilizados;
  - c) Detetar eventuais pontos de estrangulamento no plano assistencial global da UCCI-ULDM, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas corretivas adequadas;
  - d) Decidir os conflitos de natureza técnica e das dúvidas sobre deontologia médica que lhe sejam presentes;
  - e) Promover os princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica;



- f) Estabelecer e acompanhar a implementação do plano específico de reabilitação dos utentes durante o internamento;
- g) 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.
- h) O Diretor Clínico responde perante a Mesa Administrativa pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.
- i) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com o Enfermeiro Coordenador, os planos de ação apresentados pelas diferentes áreas envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inclusão no Plano Anual de Atividades da ULDM;
- j) Assegurar o cumprimento dos direitos/deveres dos utentes, colaboradores e Misericórdia;
- k) Reunir periodicamente com a equipa de saúde com vista à melhoria contínua;
- l) Contribuir ativamente para a melhoria contínua do SGQ, de modo a otimizar recursos e satisfazer utentes.
- m) Cumprir as responsabilidades e procedimentos descritos no âmbito do SGQ.

#### **Artigo 25º**

##### **Enfermeiro Coordenador**

- 1. O Enfermeiro Coordenador é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sob proposta da Diretora de Serviços.
- 2. O exercício do cargo do Enfermeiro Coordenador implica a atribuição de uma compensação pelo desempenho de funções, previamente estabelecida em modalidade contratual.
- 3. No exercício das suas funções, o Enfermeiro Coordenador pode ser coadjuvado por um adjunto, por si livremente escolhido, devendo a escolha efetuada ser comunicada a Diretora de Serviços

#### **Artigo 26º**

##### **Competências do Enfermeiro Coordenador**

- a) Compete, em geral, ao Enfermeiro Coordenador orientar e coordenar tecnicamente a atividade dos profissionais de Enfermagem e Auxiliares de Ação Médica da UCCI-ULDM,



em coordenação com o Diretor Técnico, garantindo a qualidade técnica dos cuidados prestados.

- b) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com a Direção Clínica, os Planos de Ação apresentados pelos diferentes serviços envolvidos na prestação de cuidados, com vista à sua inclusão no Plano de Ação global da UCCI-ULDM;
- c) Propor à Diretora de Serviços admissão do pessoal de enfermagem e do pessoal auxiliar, considerando o interesse institucional, e participar no processo de recrutamento e seleção, quando tal lhes seja solicitado;
- d) Proceder à avaliação anual do desempenho do pessoal sob a sua direção, nos termos que estejam implementados na UMP;
- e) Promover a formação, atualização e valorização profissional dos Enfermeiros e do pessoal auxiliar, em coordenação com o Diretor Técnico;
- f) Assegurar a implementação do plano individual de intervenção definido pela equipa multidisciplinar para cada um dos utentes;
- g) Garantir a efetivação do registo de todos os cuidados prestados ao Utente e outra informação relevante, nomeadamente as avaliações feitas com base em escalas padronizadas para medir os níveis de dependência/funcionalidade, a intensidade da dor, entre outras;
- h) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade da Enfermagem, zelando pela observância dos princípios da qualidade técnica, da eficácia e da eficiência.
- i) Programar as atividades da Enfermagem, definir as responsabilidades e as obrigações específicas do pessoal de Enfermagem;
- j) Fazer a gestão dos recursos do serviço atendendo a critérios de qualidade e de eficiência;
- k) Supervisionar a atividade da Enfermagem e zelar pela atualização das técnicas utilizadas promovendo por si ou propondo aos órgãos competentes as iniciativas aconselháveis para a valorização, aperfeiçoamento e formação profissional do pessoal em serviço;
- l) Garantir a existência das melhores condições de alojamento na unidade e a humanização dos cuidados prestados, propondo superiormente as ações corretivas e de melhoria contínua consideradas necessárias;
- m) Promover junto de todo o pessoal atitudes e comportamentos que garantam a segurança de utentes, funcionários e público em geral;



- n) Zelar pelo controlo da infeção hospitalar e pela correta gestão de resíduos hospitalares no âmbito de uma política geral de qualidade;
- o) Garantir o registo correto e atempado de toda a informação relacionada com o estado de saúde dos utentes;
- p) Colaborar com a Direção Técnica e Diretor Clínico na preparação do plano de ação e do orçamento respetivo, contribuindo ativamente para a sua execução;
- q) Desenvolver e incentivar um clima de trabalho participado e em equipa, dando particular atenção a reuniões periódicas de avaliação dos cuidados, da produtividade e dos custos;
- r) Manter a disciplina do pessoal sob sua orientação e assegurar o cumprimento integral do regime de trabalho;
- s) Promover a formação, atualização e valorização profissional do pessoal de enfermagem;
- t) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade da enfermagem, zelando pela observância dos princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica.
- u) Elaborar o horário de trabalho e mapa de férias das colaboradoras a seu cargo e apresentá-lo à Diretora Serviços;
- v) Intervir em situações de abuso/negligência/maus-tratos e dar conhecimento à Diretora de Serviços;
- w) Propor ao Diretor de Serviços a admissão de novos colaboradores, sempre que o bom funcionamento o exija;
- x) Proceder à avaliação do desempenho dos colaboradores que estão sob a sua responsabilidade;
- y) Efetuar o inventário da medicação.

#### **SECÇÃO IV - DA EQUIPA MULTIDICISPLINAR**

##### **Artigo 27º**

##### **Composição da Equipa Multidisciplinar**

- Diretor de Serviços
- Diretor Clínico / Médico;
- Médico Fisiatra;
- Fisioterapeutas;



- ✓
- Diretora Técnica / Assistente Social;
  - Enfermeira Coordenadora;
  - Enfermagem;
  - Psicóloga;
  - Educadora Social;
  - Terapeuta Ocupacional;
  - Nutricionista;
  - Auxiliares de Ação Médica;
  - Trabalhadores de Serviços Gerais;
  - Administrativa

#### **Artigo 28º**

#### **Competências da Equipa Multidisciplinar**

Para assegurar os níveis adequados de qualidade na prestação dos cuidados, a UCCI-ULDM dispõe de uma equipa multidisciplinar com presença efetiva diária e constituída pelos seguintes técnicos:

- a) Médico(a)
  - b) Médico(a) Fisiatra
  - c) Enfermeiros(as)
  - d) Assistente Social
  - e) Psicólogo(a)
  - f) Fisioterapeutas
  - g) Terapeuta Ocupacional
  - h) Nutricionista
  - i) Animador(a) Sociocultural
  - j) Auxiliares de Ação Médica
  - k) Auxiliares de Serviços Gerais
- 
- a) A equipa multidisciplinar reúne uma vez por semana, para:
    - a) Avaliação e reavaliação dos Planos Individuais de Intervenção (PII) de cada utente de acordo com a periodicidade estabelecida pela RNCCI;



- b) Avaliação da situação médica e psicossocial de cada utente aquando da sua entrada na ULDM, periodicamente e sempre que a equipa encontre justificação de forma a definir os Planos de Cuidados de cada técnico ou de cada equipa técnica;
- c) Avaliação da situação médica e psicossocial de cada utente de forma a definir altas, transferências, prorrogações e procedimentos necessários que conduzam à concretização eficaz de cada uma destas situações, quer para comodidade do utente quer para gestão da unidade;

Para além da equipa nuclear, constituída pela Diretora de Serviços, Diretor Técnico, Diretor Clínico e Enfermeiro Coordenador, na reunião da equipa multidisciplinar devem estar representados, os serviços de medicina física e reabilitação e a área da psicologia.

## CAPÍTULO V

### RECURSOS

#### SECÇÃO I - RECURSOS HUMANOS

##### Artigo 29º

###### Quadro de Pessoal

Em conformidade com as recomendações constantes no Anexo I da Portaria nº 174/2014 de 10-09-2014 e em obediência a critérios de qualidade, segurança e humanização, a ULDM garante os recursos humanos necessários, em número e qualidade, à prestação dos cuidados acordados.

2. O mapa de pessoal e as escalas respetivas são afixados em local visível e acessível a todos os profissionais.
3. A organização da atividade da UCCI-ULDM deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho, aplicáveis.
4. Salvo no que respeita ao poder de direção e de avaliação de desempenho, bem como à política de formação, são da exclusiva competência da Mesa Administrativa da Misericórdia de Porto de Mós todas as decisões em matéria de recursos humanos, nomeadamente, a contratação e fixação da remuneração do pessoal.

##### Artigo 30º

###### Gestão de Recursos Humanos



1. A política de Gestão de Recursos Humanos da UCCI-ULDM integra-se na da Misericórdia, no sentido de ficar assegurada a uniformidade de critérios na aplicação das leis e regulamentos às condições de trabalho;
2. Em conformidade com as recomendações constantes nos Acordos estabelecidos com a ARS Centro e em observância de critérios de qualidade, segurança e humanização, a UCCI-ULDM garante os recursos humanos necessários, em número e diversidade, à prestação dos cuidados acordados;
3. O Quadro de pessoal e respetivos horários estão afixados em local visível e acessível a todos os funcionários e a utentes e seus familiares.
4. A UCCI-ULDM dispõe de quadro de pessoal próprio;
5. Toda a atividade da UCCI-ULDM deve obedecer às regras da saúde Pública higiene e segurança no trabalho.

**Artigo 31º**  
**Política de Formação**

1. Seguindo as orientações da Política de Formação da Misericórdia e do que está preconizado no âmbito da RNCCI, a UCCI-ULDM apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício de todos os colaboradores, 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 Técnica da UCCI-ULDM e a Mesa Administrativa da SCMP:
  - a) Define e aprova anualmente um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da UCCI-ULDM, com base no levantamento de necessidades, privilegiando as ações que visem a participação conjunta da equipa multidisciplinar;
  - b) Divulga ações 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) Promove a realização de eventos técnico-científicos, envolvendo os profissionais da UCCI-ULDM, tendo em vista a atualização e a partilha de conhecimentos;



- e) Realiza sessões formativas para o enquadramento da atividade voluntária, na perspetiva de colaboração gratuita e adequada de pessoas que disponibilizam o seu tempo para ajudar os utentes e familiares.

## **SECÇÃO II - Recursos Financeiros**

### **Artigo 32º**

#### **Receitas da ULDM-SCMPM**

São receitas da ULDM da SCMP as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, 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 ao abrigo do Acordo de Cooperação com a ARS Centro;
- b) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a beneficiários de subsistemas ao abrigo do Acordo;
- c) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos;
- d) As comparticipações dos utentes correspondentes ao pagamento da diária de internamento dos cuidados de apoio social suportados pelo utente segundo o estipulado no Termo de Aceitação do Internamento (TAI) a ser efetuado até 10 dias após a emissão das faturas;
- e) São ainda fontes de receita da UCCI-ULDM: Outras receitas previstas no Compromisso da Misericórdia ou na lei.
- f) Outras receitas, previstas na legislação em vigor no Regulamento Interno da UCCI-ULDM

### **Artigo 33º**

#### **Contrato de prestação de serviços**

O Contrato de Prestação de Serviços entre o utente ou a pessoa que o representa e a entidade prestadora dos cuidados (UCCI-ULDM) transpõe os direitos e deveres, entre os quais a modalidade de pagamento e bem como os cuidados e serviços contratualizados.

### **Artigo 34º**

#### **Gestão de situações de incumprimento**

1. O valor diário calculado para o utente, deverá ser liquidado até ao dia 8 do mês seguinte ao seu internamento, na secretaria da UCCI-ULDM.

2. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 do mês seguinte ao seu internamento.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo de ação judicial.

## CAPÍTULO VI

### ESTRUTURA E ORGANIZÇÃO DOS SERVIÇOS

#### SECÇÃO I – Organização dos serviços em geral

##### **Artigo 35º**

##### **Tipologia dos serviços**

1. Os destinatários da UCCI-ULDM são utentes provenientes de Instituições de saúde, do domicílio ou de outras respostas da RNCCI, que careçam de cuidados continuados integrados em regime de internamento;
2. A UCCI-ULDM tem uma capacidade total de 40 utentes, 30 na tipologia de Longa Duração e Manutenção da RNCCI e 10 de internamento privado.

#### SECÇÃO II -Estrutura dos serviços de prestação de cuidados

##### **Artigo 36º**

##### **Serviços de Prestação de Cuidados**

Serviços assegurados:

A Unidade de Longa Duração e Manutenção assegura os seguintes serviços:

- a) Cuidados médicos regulares;
- b) Cuidados de enfermagem permanentes;
- c) Cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional;
- d) Prescrição e administração de medicamentos;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Higiene, conforto e alimentação;
- g) Convívio e lazer



### **SECÇÃO III-Serviços de apoio à prestação de cuidados**

#### **Artigo 37º**

##### **Estrutura dos serviços**

1. As condições de instalação aplicáveis são as que constam na legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições de acessibilidade, de evacuação em emergência e de proteção contra risco de incêndio.
2. As áreas funcionais e as instalações da Unidade de Longa Duração e Manutenção são as seguintes:
  - a) Acesso/Receção/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 áreas de sujos, limpos e material esterilizado;
  - e) Áreas de convívio e sala de estar para visitas;
  - f) Áreas de apoio geral, nomeadamente, alimentação, lavandaria e esterilização;
  - g) Instalações de Pessoal.
3. O acesso às Instalações da UCCI-ULDM está devidamente controlado, de forma a não permitir a entrada de estranhos, bem como a saída imprevista de utentes.
4. A UCCI-ULDM disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia

### **SECÇÃO III**

#### **Artigo 38º**

##### **Serviços de apoio à gestão e logística**

1. Algumas das Unidades Funcionais de apoio à Gestão e Logística funcionam numa estrutura que integra um objetivo comum a outros serviços ou respostas sociais da Misericórdia. Assim, esta Unidade não dispõe de recursos físicos e/ou humanos atribuídos em permanência, mas são dotadas de organização que agrupa e coordena atividades específicas da UCCI-ULDM.



2. As Unidades Funcionais de apoio à Gestão e Logística da UCCI-ULDM que funcionam integradas em Serviços Centrais da Misericórdia são:

- a) Unidade Financeira
- b) Unidade de Aprovisionamento
- c) Cozinha
- d) Lavandaria

a) O definido nos números anteriores não colide com a possibilidade de as diferentes Unidades Funcionais de apoio à Gestão e Logística utilizarem recursos e facilidades comuns a respostas sociais da Misericórdia que são destinadas a uma pluralidade de utilizadores.

**Artigo 39º  
Equipamentos**

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

**Artigo 40º  
Responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e Logística**

- 1. Os responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e Logística são nomeados pela Mesa Administrativa da Misericórdia, devendo a nomeação recair preferencialmente em profissionais que detenham conhecimento específico na respetiva área;
- 2. No desempenho das suas atribuições, os responsáveis das unidades funcionais articularão as suas ações com a Mesa Administrativa da SCMPM.

**SECÇÃO V - Qualidade**

**Artigo 41º  
Avaliação da satisfação de utentes e profissionais**

A UCCI-ULDM procede à avaliação:

- a) Da satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares, através de entrega de questionário de satisfação aquando da alta do utente;



- b) Da satisfação dos profissionais;
- c) Dos resultados versus os indicadores preconizados, clínicos ou outros.

#### **Artigo 42º**

##### **Exposições / Reclamações, Elogios e Sugestões**

A UCCI-ULDM dispõe de um Livro de Reclamações físico e online e tem afixado um letreiro de aviso da sua existência, em conformidade com a legislação aplicável.

A UCCI-ULDM dispõe de um Livro de Elogios para que utentes ou familiares possam elogiar e agradecer o tratamento nesta Instituição.

## **SECÇÃO VI**

### **Prevenção e controlo de infeções e resistência aos antimicrobianos**

#### **Artigo 43º**

##### **Estrutura e competências (atribuições dos serviços)**

Os objetivos gerais da prevenção e controlo de infeções e resistência aos antimicrobianos, são a redução da taxa de infeção associada aos cuidados de saúde, a promoção do uso correto de antimicrobianos e a diminuição da taxa de microrganismos com resistência a antimicrobianos.

- a) Supervisionar as práticas locais de prevenção e controlo de infeção e de uso de antimicrobianos;
- b) Garantir o cumprimento obrigatório dos programas de vigilância epidemiológica de infeção associada a cuidados de saúde e de resistências aos microbianos, nomeadamente a vigilância e notificação de microrganismos e a implementação de auditorias internas;
- c) Garantir práticas locais de isolamentos para contenção de agentes multirresistentes, assegurando a gestão racional dos recursos físicos existentes de acordo com a gestão de prioridades de risco e garantindo o fluxo de informação entre a equipa multidisciplinar e instituições;
- d) Garantir o retorno da informação sobre vigilância epidemiológica de infeção e de resistências aos antimicrobianos;
- e) Promover e corrigir práticas de prevenção e controlo de infeção, nomeadamente no que se refere à higiene das mãos, ao uso de equipamento de proteção individual e de controlo ambiental, sobretudo a higienização de superfícies frequentemente manuseadas;

- f) Promover e corrigir as práticas de uso de antibióticos, nomeadamente através da implementação de programa de assistência à prescrição antibiótica, tanto em profilaxia como em terapêutica, permitindo ao grupo de coordenação local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos a anulação do uso de antibióticos em situações em que não estão indicados ou utilizados por tempo superior ao necessário.

## CAPÍTULO VII- CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

### SECÇÃO I – Condições e procedimentos na admissão e alta dos utentes

#### Artigo 44º

##### Condições e critérios na admissão dos utentes

1. São admitidos para os quartos de gestão privada da UCCI-ULDM os utentes que necessitem de cuidados médicos, de enfermagem ou de fisioterapia, após a aprovação do Diretor Clínico, que preencham os requisitos previstos no presente Regulamento Interno.
2. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos para os quartos privados da UCCI-ULDM os utentes em que se verifique:
  - b) Perda de autonomia potencialmente recuperável que requeiram cuidados de saúde que, pela sua frequência, duração, por parte dos cuidadores e/ou de equipas de cuidados continuados integrados, não podem ser prestados no domicílio.
  - c) Situação de dependência que, na sequência de uma doença aguda ou agudização de doença crónica, apresente alguma das seguintes condições:
    - i. Utente com necessidade de cuidados de enfermagem permanentes;
    - ii. Utente com necessidade de:
      - Reabilitação intensiva,
      - Medidas de suporte respiratório, como oxigenoterapia e aspiração de secreções e ventilação não invasiva;
      - Prevenção ou tratamento de úlceras;



- Manutenção e tratamento de estomas.

- c) Algum das seguintes síndromes, potencialmente recuperável a médio prazo: depressão, confusão, desnutrição, problemas na deglutição sensorial ou compromisso da eficiência e/ou segurança da locomoção;
- e) Síndrome de imobilização.

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

#### **Artigo 45º**

##### **Admissão de utentes**

2. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos na ULDM os utentes em que se verifique:

- a) Limitação funcional, em processo de doença crónica ou na sequência de doença aguda, em fase avançada ou terminal, ao longo do ciclo de vida e com necessidades de cuidados de saúde e de apoio social;
- b) A alimentação entérica;
- c) O tratamento de úlceras de pressão e ou feridas;
- d) A manutenção e tratamento de estomas;
- e) A terapêutica parentérica;
- f) As medidas de suporte respiratório designadamente a oxigenoterapia ou a ventilação assistida;
- g) Ajuste terapêutico e ou de administração de terapêutica, com supervisão continuada;
- h) Situações que impliquem a prestação de cuidados de apoio social, continuidade de cuidados de saúde e de manutenção do estado funcional, que pela sua complexidade ou duração, não possam ser assegurados no domicílio e tenham necessidades de internamento num período superior a 90 dias consecutivos que requeiram:
  1. Cuidados médicos regulares e cuidados de enfermagem permanentes;
  2. Reabilitação funcional de manutenção;
  3. Internamento em situações temporárias por dificuldade de apoio familiar e necessidade de descanso do principal cuidador, até 90 dias por ano.

#### **Artigo 46º**

##### **Processo de admissão dos Utentes**

*JF*



1. A admissão de utentes na unidade é precedida de proposta de referenciação dos profissionais de saúde dos hospitais e dos cuidados de saúde primários;
2. A ECR determina, no prazo de um dia útil, a alocação de vaga do utente na unidade, na medida das vagas existentes;
3. A admissão na unidade efetiva-se no prazo de um dia útil;
4. Para efeitos de admissão na unidade é necessário obter prévio consentimento informado por parte do utente, ou do seu representante legal, assim como a documentação administrativa:
  - a) Entidade financeira responsável;
  - b) Número de Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do Cuidador Informal;
  - c) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;
  - d) Número de identificação Fiscal;
  - e) Número de identificação da Segurança Social;
  - f) Número de utente do Serviço Nacional de Saúde;
  - g) História clínica e social;
  - h) Medicação;
  - i) Cópia dos meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT) realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;
  - j) Termo de aceitação e Consentimento informado do utente quanto à admissão na UCCI-ULDM e à assunção dos encargos decorrentes das prestações de cuidados sociais, cujo valor foi previamente calculado pela ECL.
5. Para além do consentimento informado, o utente para entrar na unidade carece ainda da assinatura do Termo de Aceitação das situações de participação do utente, e da tomada de conhecimento da necessidade da celebração de contrato de prestação de serviços, no momento de admissão, em conformidade com a legislação aplicável.
6. A unidade não pode recusar a admissão de utentes após a validação da ECL.
7. A entrada do Utente na Unidade deve ocorrer até às 16H00m, salvo em situações excepcionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à ULDLDM.
8. No momento do acolhimento na UCCI-ULDM, é facultado ao utente/e ou familiar/cuidador/pessoa significativa/representante legal o manual de acolhimento.



9. O plano individual de Intervenção requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do utente, sendo revisto periodicamente;

#### **Artigo 47º**

##### **Reserva de lugar**

Durante o internamento na UCCI-ULDM, quando se verifique necessidade de internamento de um Utente em Hospital de Agudos na sequência de transferência por agudização de doença, será viabilizada a reserva de vaga na Unidade, nos termos previstos nas regras da RNCCI que são 8 dias seguidos de agudização e mais 4 dias consoante pedido Médico previamente enviado pelo Hospital para a ECL e validado pela mesma.

#### **Artigo 48º**

##### **Ausência programada**

A ausência programada, para efeito de prossecução do Plano Individual de Intervenção, tem como objetivo criar oportunidades para desenvolver competências individuais e familiares ou preparar o regresso ao domicílio. As saídas são previamente preparadas com o utente e o cuidador informal, informado o Diretor Clínico, a Diretora Técnica e a equipa de Enfermagem e caso não exista impedimento clínico ou social. Quando existe pernoita é enviado email para informar a ECL e registada na plataforma informática GUCC e Gestcare CCI.

#### **Artigo 49º**

##### **Alta**

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.

No momento da alta, a UCCI-ULDM deve:

- a) Disponibilizar ao utente ou seu representante legal, relatório circunstanciado dos cuidados que lhe foram prestados, denominado "Nota de Alta";
- b) Informar a família de que deve ser entregue cópia da nota de alta ao Médico assistente do utente;
- c) Arquivar cópia da Nota de Alta no processo do Utente;

- d) A UCCI-ULDM, em articulação com a família do Utente, deve diligenciar no sentido de a alta se verificar até às 11h em qualquer dia da semana.

### **Artigo 50º**

#### **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 de admissão com identificação do utente e dados pessoais;
  - b) Contrato de prestação de serviços, conforme modelo;
  - c) Diagnóstico médico principal e secundário;
  - d) Plano individual de intervenção de cuidados de Enfermagem, Sociais, de fisioterapia, Psicologia, entre outros;
  - e) Escalas de avaliação multidisciplinar mensal;
  - f) Registo diário dos cuidados prestados;
  - g) Registo de avaliação mensal e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;
  - h) Cópia da "Nota de Alta", ou do respetivo planeamento e de mais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade;
2. O processo individual do utente deve ser permanentemente atualizado, 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 de papel ou em suporte digital, devendo, em qualquer dos casos garantido o direito à privacidade do utente e à confidencialidade dos dados;
4. A UCCI-ULDM assegura o arquivo do processo individual do utente nos termos da legislação aplicável o qual deve conter a nota de alta ou cópia da certidão de óbito;
5. O processo pode ser consultado pelo utente, e ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.



### **Artigo 51º**

#### **Sistemas, suportes de informação e processo de documentação (registros)**

1. A UCCI-ULDM procede ao registo dos dados necessários à referenciação e monitorização evolutiva e de resultados mediante o preenchimento dos formulários e módulos disponíveis, na plataforma informática da RNCCI GESTCARE CCI e no programa informático interno GUCC;
2. É garantido às unidades e equipas o acesso a um conjunto de indicadores organizacionais e de gestão clínica, anualmente definidos pela ACSS, I.P., e pelo ISSI.P.
3. É garantido igualmente a ligação das plataformas de informação clínica das entidades promotoras e gestoras com a plataforma informática da RNCCI para a recolha da informação que se entenda necessária e suficiente à gestão da RNCCI, no estrito cumprimento da Lei de proteção de dados pessoais.
4. A gestão de acessos à plataforma informática da RNCCI é da responsabilidade da ARS.

### **Artigo 52º**

#### **Roupas dos utentes**

1. As roupas dos utentes deverão apresentar-se devidamente identificadas quando são entregues na UCCIPM, com o número de processo do utente (que será facultado no ato da admissão).
2. A UCCI garante a higienização das roupas durante a estadia do utente, salvo se a família pretender efetuar a mesma.
3. A UCCI não se responsabiliza por danos que possam ocorrer durante o processo de higienização das roupas dos utentes.

### **Artigo 53º**

#### **Horário de funcionamento, das refeições e divulgação das ementas**

A UCCI-ULDM funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A ementa semanal é elaborada por uma nutricionista e afixada em local visível;

Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada Utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:

- a) Pequeno-almoço entre as 08:30h e as 09:30h;
- b) Almoço às 12:30h



jj

- c) Lanche às 16:00h;
- d) Jantar entre as 19:00h;
- e) Ceia entre as 23:00h;

#### **Artigo 54º**

##### **Condições do depósito de bens**

1. O utente não deve fazer acompanhar-se de bens de valor elevado;
2. Quando o utente se apresente para admissão com bens de valor e acompanhado pela família, os mesmos são entregues à família;
3. Sempre que não seja possível devolver os bens de valor elevado à família, os mesmos são guardados no cofre da UCCI-ULDM, durante a permanência do utente;
4. Excluem-se do enunciado nos números anteriores bens que, apesar de terem elevado valor monetário, tenham também grande valor emocional para o utente e que possam contribuir direta ou indiretamente para o seu conforto físico ou emocional;
5. Nos casos referidos no número anterior a UCCI-ULDM não se responsabiliza por danos e/ou perdas que os bens possam sofrer.

## **SECÇÃO II - INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS**

#### **Artigo 55º**

##### **Instalações**

1. As condições de instalação aplicáveis são as que constam das "Recomendações sobre instalações para os Cuidados Continuados", emanadas pela Direção Geral das Instalações e Equipamentos de Saúde, e demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições de acessibilidade, de evacuação em emergência e de proteção contra risco de incêndio;
2. As áreas funcionais e as instalações da Unidade de Longa Duração e Manutenção são as seguintes:
  - a) Acesso/Receção/Atendimento;
  - b) Área de internamento;
  - c) Área de prestação de cuidados, nomeadamente, de tratamento e de Fisioterapia;
  - d) Áreas de apoio às áreas técnicas;
  - e) Áreas de convívio e sala de estar para visitas;



- f) Serviços de direção e serviços técnicos;
  - g) Áreas de apoio geral, nomeadamente, alimentação, lavandaria ou rouparia, esterilização e armazém;
  - h) Instalações de Pessoal.
3. O acesso às instalações da UCCI-ULDM está devidamente controlado e registado com sistema de vídeo vigilância, de forma a não permitir a entrada de estranhos, bem como a saída imprevista de utentes;
  4. A UCCI-ULDM disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia.

**Artigo 56º**  
**Equipamentos**

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

## **CAPÍTULO VIII-DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS**

**Artigo 57º**  
**Avaliação da satisfação e dos resultados**

A UCCI-ULDM procede regularmente à avaliação da satisfação dos utentes e dos cuidadores informais. Esta avaliação é realizada através da aplicação de um inquérito de satisfação, o qual é entregue para preenchimento aos próprios utentes e/ou cuidadores informais.

O objetivo deste processo é recolher opiniões e sugestões que contribuam para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.

**Artigo 58º**  
**Relacionamento com a comunidade**

A UCCI-ULDM privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com unidades de saúde, instituições

AP



académicas, escolas de formação profissional, instituições de solidariedade social e outras entidades nacionais e internacionais de interesse público.

#### **Artigo 59º**

##### **Divulgação, acesso e tipo de informação disponibilizada**

Informação e documentos disponibilizados em placard para o efeito, na entrada da UCCI-ULDM:

- a) Licença ou autorização de funcionamento;
- b) Horário de atendimento;
- c) Identificação do Diretor Técnico;
- d) Identificação do Diretor Clínico e da Enfermeira Coordenadora;
- 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.

2 - A UCCI-ULDM encontra-se identificada mediante afixação de placa identificativa, situada no exterior, com logótipo da RNCCI e respetiva tipologia, em conformidade com as regras definidas pelos organismos competentes.

#### **Artigo 60º**

##### **Alterações a Regulamento**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar os Utentes ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

#### **Artigo 61º**

##### **Omissões**

Tudo quanto não se encontre previsto neste Regulamento Interno será resolvido, à luz dos Estatutos da Misericórdia, considerando sempre e supletivamente as disposições legais que consagrem as funções de assistência nas áreas dos cuidados de saúde em termos de complementaridade e de caráter de economia social.



Para resolução de qualquer eventual litígio emergente do presente contrato, as partes convencionam desde já, como competente o Tribunal Judicial da Comarca de Porto de Mós, com expressa renúncia a qualquer outro.

**Artigo 62º**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento e respetivos anexos, que dele fazem parte integrante, entram em vigor no dia imediato à aprovação pela mesa administrativa da Misericórdia, sendo afixada em local bem visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

O Presente Regulamento entra em vigor imediatamente

Aprovado em reunião de Direção 04, Junho, 2025

Porto de Mós, 04, Junho, 2025

A Mesa Administrativa



jl

## ANEXOS

### ANEXO I – QUADRO DE PESSOAL

Perfil profissional	N.º Profissionais	Frequência	N.º horas	Total
Médico (inclui médico fisiatra)	2	3 x / semana	20H	
Enfermeiros (inclui coordenadora)	12	Diariamente	315H	
Fisioterapeuta	2	5x / semana	70H	
Assistente Social	2	5x / semana	40H	
Psicóloga	1	5x / semana	35H	
Nutricionista	1	3x / semana	20H	
Terapeuta Ocupacional	1	5x/semana	35h	
Auxiliares de Ação Médica	14	Diariamente	480H	
Trabalhadores de Serviços Gerais	10	Diariamente	359H	
Administrativa	1	5x / semana	37H	



## ANEXO II – CARTA DA QUALIDADE

A “Carta da Qualidade” da Unidade de Cuidados Continuados Integrados da Santa Casa da Misericórdia Porto de Mós, formaliza o compromisso público, estabelece os princípios orientadores da intervenção da Unidade e define os critérios de qualidade, eficiência e eficácia a ter em conta no desenvolvimento das suas atividades.

Nesta Carta são identificados alguns indicadores e padrões de referência, que devem nortear a prestação dos cuidados. Pretende comprometer e responsabilizar para a avaliação contínua da qualidade e segurança, de modo a garantir um ambiente seguro, de confiança e respeito mútuo, com foco no elevado grau de satisfação de todos os intervenientes.

Na persecução da sua Missão e Visão, os Órgãos de Gestão e Administração em conjunto com os demais profissionais, comprometem-se a:

1. Cumprir com os requisitos legais, princípios éticos e deontológicos, que regulam a prática profissional e toda a atividade da Unidade;
- 2- Respeitar os direitos do Utente, Acompanhante/Cuidador/Família e demais pessoas;
- 3- Garantir a confidencialidade e a segurança da informação, escrita e oral e demais requisitos legais expressos na Política de Proteção de Dados e RGPD;
- 4- Agir em observância com o estabelecido nos Programas de Garantia da Qualidade e Segurança e Prevenção e Controlo de Infeções e Resistência aos Antimicrobianos;
- 5- Reconhecer e respeitar as crenças, valores e costumes do Utente/Acompanhante/Cuidador/Família;
- 6- Estabelecer uma comunicação segura, clara, transparente, eficaz, nas relações interpessoais, durante todo o processo assistencial;
- 7- Promover a obtenção de ganhos em saúde, prestando cuidados integrados, diferenciados, centrados no Utente, num ambiente seguro, confortável, humanizado, assegurando de forma atempada, todos os cuidados necessários à manutenção, readaptação e reintegração familiar e social;
- 8- Disponibilizar os meios para a exposição de elogios, sugestões e reclamação, bem como, o seu tratamento cumprindo o determinado na Lei;
- 9- Sensibilizar os Utentes, Acompanhantes/Cuidadores/Família para a importância da participação ativa no processo de cuidados e resposta consciente aos inquéritos de satisfação, de



forma a serem recolhidos indicadores valiosos para a melhoria contínua da qualidade e segurança, satisfação e expectativas;

10- Promover o desenvolvimento profissional e o trabalho em equipa, através de uma política participativa e de formação contínua, assente numa cultura justa de qualidade e segurança;

11- Desenvolver programas de melhoria para a eficiência operacional e gestão clínica, atividades de promoção e educação para a saúde, de modo a contribuir para a saúde da comunidade, para a sustentabilidade ambiental e o equilíbrio económico-financeiro.

A Carta da Qualidade da UCCI-ULDM é um documento dinâmico, aberto às exigências crescentes da Sociedade em matéria de Cuidados Continuados de Saúde e às inovações que a Ciência e as Tecnologias de Informação e Comunicação oferecem



