



# MISERICÓRDIA DE BOTICAS

20  
Albert  
P  
H

## REGULAMENTO INTERNO

## UCC-QUARTOS PARTICULARES

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;*
- *Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.*



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Preâmbulo.....                                       | 4  |
| Capítulo I.....                                      | 5  |
| Disposições Gerais.....                              | 5  |
| Artigo 1º .....                                      | 5  |
| Denominação e Natureza.....                          | 5  |
| Artigo 2º .....                                      | 5  |
| Missão, Visão e Valores .....                        | 5  |
| Artigo 3º .....                                      | 7  |
| Objetivos .....                                      | 7  |
| Artigo 4º .....                                      | 7  |
| Cuidados e Serviços a Prestar aos Clientes .....     | 7  |
| Artigo 5º .....                                      | 8  |
| Área de Influência.....                              | 8  |
| Artigo 6º .....                                      | 8  |
| Capacidade e Nível de Intervenção.....               | 8  |
| Artigo 7º .....                                      | 8  |
| Normativo Aplicável.....                             | 8  |
| Secção I.....  | 9  |
| ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS CLIENTES .....             | 9  |
| Artigo 8º .....                                      | 9  |
| Requisitos de Admissão .....                         | 9  |
| Artigo 9º .....                                      | 9  |
| Processo de Admissão dos Clientes .....              | 9  |
| Artigo 10º .....                                     | 10 |
| Processo Individual do Cliente .....                 | 10 |
| Artigo 11º .....                                     | 11 |
| Procedimento de Mobilidade e Alta dos Clientes ..... | 11 |
| Artigo 12º .....                                     | 12 |
| Comunicação de Óbito .....                           | 12 |
| Artigo 13º .....                                     | 12 |
| Horário de Funcionamento e das Refeições da UCC..... | 12 |
| Artigo 14º .....                                     | 12 |
| Alojamento e Transporte.....                         | 12 |
| Artigo 15º .....                                     | 13 |
| Cuidados de Higiene e Conforto.....                  | 13 |
| Secção II.....                                       | 13 |



Santa Casa da Misericórdia de Boticas  
Regulamento Interno  
UCC-Quartos Particulares

*[Handwritten signatures]*

|  |    |
|--|----|
| DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS ..... | 13 |
| Artigo 16º .....   | 13 |
| Direitos dos Clientes .....  | 13 |
| Artigo 17º .....   | 15 |
| Deveres dos Clientes .....   | 15 |
| Artigo 18º .....   | 15 |
| Direitos dos Cuidadores Informais e Representantes Legais .....                              | 15 |
| Artigo 19º .....   | 16 |
| Deveres dos Cuidadores Informais e Representantes Legais .....                               | 16 |
| Artigo 20º .....   | 17 |
| Visitas a Clientes .....   | 17 |
| Capítulo III .....   | 17 |
| Recursos .....   | 17 |
| Secção I .....   | 17 |
| RECURSOS FINANCEIROS .....   | 17 |
| Artigo 21º .....   | 17 |
| Receitas da UCC .....  | 17 |
| Secção II .....  | 18 |
| RECURSOS HUMANOS .....   | 18 |
| Artigo 22º .....   | 18 |
| Quadro de Pessoal .....  | 18 |
| Artigo 23º .....   | 18 |
| Gestão de Recursos Humanos .....   | 18 |
| Artigo 24º .....   | 19 |
| Política de Formação .....   | 19 |
| Artigo 25º .....   | 20 |
| Diretor Técnico .....  | 20 |
| Artigo 26º .....   | 20 |
| Competências e Responsabilidades do Diretor Técnico .....                                    | 20 |
| Artigo 27º .....   | 21 |
| Diretor Clínico .....  | 21 |
| Artigo 28º .....   | 21 |
| Competências e Responsabilidades do Diretor Clínico .....                                    | 21 |
| Capítulo IV .....  | 22 |
| Instalações e Equipamentos .....   | 22 |
| Artigo 29º .....   | 22 |
| Instalações .....  | 22 |
| Artigo 30º .....   | 23 |
| Equipamentos .....   | 23 |



**Santa Casa da Misericórdia de Boticas**  
**Regulamento Interno**  
**UCC-Quartos Particulares**

---

|  |    |
|--|----|
| Capítulo V .....   | 24 |
| Disposições Complementares.....                            | 24 |
| Artigo 31º .....   | 24 |
| Regras Específicas de Convivência e de Segurança .....     | 24 |
| Artigo 32º .....   | 24 |
| Comportamento dos Clientes.....                            | 24 |
| Artigo 33º .....   | 25 |
| Roupas Pessoais .....                                      | 25 |
| Capítulo VI.....   | 26 |
| Disposições Finais .....                                   | 26 |
| Artigo 34º .....   | 26 |
| Avaliação da Satisfação e dos Resultados .....             | 26 |
| Artigo 35º .....   | 26 |
| Contatos e Relacionamento Social.....                      | 26 |
| Artigo 36º .....   | 27 |
| Relacionamento com a Comunidade e Outras Iniciativas ..... | 27 |
| Artigo 37º .....   | 27 |
| Livro de Reclamações .....                                 | 27 |
| Artigo 38º .....   | 27 |
| Documentos a Afixar .....                                  | 27 |
| Artigo 39º .....   | 28 |
| Abuso, Maus-tratos e Negligência .....                     | 28 |
| Artigo 40º .....   | 28 |
| Suspensão ou Cessação do Alojamento .....                  | 28 |
| Artigo 41º .....   | 28 |
| Integração de Lacunas.....                                 | 28 |
| Artigo 42º .....   | 29 |
| Alterações ao Regulamento Interno .....                    | 29 |
| Artigo 43º .....   | 29 |
| Entrada em Vigor .....                                     | 29 |



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'L' and 'A'.

### Preâmbulo

O real envelhecimento da população e, conseqüentemente, o aumento da carência de prestação de cuidados específicos na área da Saúde e do Apoio Social, orientada para indivíduos que se encontrem em situação de perda de funcionalidade ou de dependência legítima a criação de uma Unidade de Cuidados Continuados.

O crescente número de pessoas em situação de dependência impõe respostas adequadas e diversificadas que vão de encontro às necessidades, quer de saúde, quer sociais, de que os indivíduos carecem. Desta forma, o trabalho realizado na Unidade de Cuidados Continuados obriga a um envolvimento permanente da parte dos profissionais e das famílias no processo de recuperação do cliente.

É o Serviço Nacional de Saúde e o Sistema de Segurança Social que agrega os Cuidados Continuados. Estes assentam nos cânones de recuperação global e da manutenção e são percebidos como processo ativo e ininterrupto, por período que se prolonga para além do necessário para tratamento da fase aguda da doença ou da intervenção preventiva. Abarcam fundamentalmente a readaptação e reintegração social, a reabilitação e a provisão e manutenção do conforto e da qualidade de vida, até em casos irrecuperáveis.

Desta feita, é criada no concelho de Boticas, na propriedade da Santa Casa da Misericórdia de Boticas, uma Unidade de Cuidados Continuados, com o intuito de criar uma melhoria na qualidade de vida dos indivíduos e, conseqüentemente, reforçar as competências e capacidades das famílias na gestão de situações deste tipo.



## Capítulo I

### Disposições Gerais

#### Artigo 1º

##### Denominação e Natureza

1. A Unidade de Cuidados Continuados (UCC) da Santa Casa da Misericórdia de Boticas é um estabelecimento particular que presta cuidados de saúde e de apoio social a pessoas em situação de dependência temporária ou permanente, independentemente da idade.
2. A UCC é uma valência da Santa Casa da Misericórdia de Boticas com autonomia técnica e administrativa, mas sem personalidade jurídica e autonomia financeira.

#### Artigo 2º

##### Missão, Visão e Valores

1. *Missão*: a UCC tem a função de contribuir, de forma integrada, no processo ativo e incessante de recuperação e manutenção total dos clientes, fornecendo, para isso, qualidade nos cuidados de saúde e de apoio social de que dispõe.
2. *Visão*: a UCC deseja destacar-se enquanto Instituição prestadora de cuidados de qualidade e de proximidade, contribuindo com isso para uma melhoria na qualidade de vida dos clientes e das suas famílias.
3. *Valores*: a UCC rege a sua atividade pelos seguintes princípios fundamentais:
  - a) **Humanização dos cuidados** – garante o respeito pela dignidade humana (direito à privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da identidade, à não discriminação e ao perfeito esclarecimento dos clientes sobre o seu estado de saúde, para que, desta feita, sejam livres de escolher, de forma consciente, o que lhes é proposto);



Santa Casa da Misericórdia de Boticas  
Regulamento Interno  
UCC-Quartos Particulares

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

- b) **Ética assistencial** – cumprimento dos valores éticos e deontológicos que regem o exercício da atividade profissional dos diferentes grupos;
- c) **Qualidade e eficiência** – ligação entre o alto nível de qualidade e racionalidade técnica com a racionalidade económica e da eficiência;
- d) **Envolvimento da família** – fomenta, propicia e apoia a participação da família (sistema determinante na relação humanizada) na criação e evolução do plano individual de cuidados do cliente;
- e) **Continuidade e proximidade de cuidados** – respostas perspectivadas em Rede, de forma a manter, sempre que possível, os clientes no seu contexto social e comunitário, respondendo às necessidades de cuidados dos clientes;
- f) **Rigor e transparência** – o relacionamento é estabelecido de forma transparente e rigorosa com o intuito de consolidar a credibilidade da entidade prestadora de cuidados;
- g) **Responsabilização e hierarquização** – promoção de uma cultura de responsabilização, comprometendo dirigentes, profissionais, de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na UCC no sentido de um escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos, respondendo perante a Mesa Administrativa da Misericórdia pelos seus atos;
- h) **Multidisciplinaridade e interdisciplinaridade** – realização e perceção do trabalho em equipa enquanto fator determinante na melhoria contínua da qualidade e aquisição de proveitos em saúde;
- i) **Autonomia administrativa** – desenvolvimento de uma gestão técnica e administrativa da UCC, autónoma das outras valências da Misericórdia, com meios e orçamentos específicos. Não invalidando o recurso, sempre que necessário, a serviços existentes na Instituição.



### **Artigo 3º**

#### **Objetivos**

1. A UCC visa proporcionar apoio social e cuidados de saúde de manutenção em pessoas com doenças ou processos crónicos, ainda que com níveis de dependência diferentes, desde que não reúnam condições para serem cuidadas na habitação;
2. Os serviços fornecidos e as atividades realizadas pela UCC pretendem assegurar o bem-estar, a qualidade de vida, o conforto e a segurança dos clientes, assim como cooperar na prevenção, estabilização ou atraso do processo de dependência, criando condições que permitam conservar a sociabilidade e incitar a relação familiar;
3. O apoio aos familiares ou cuidadores informais, na respetiva qualificação e na prestação de cuidados;

### **Artigo 4º**

#### **Cuidados e Serviços a Prestar aos Clientes**

1. Os cuidados fornecidos na UCC propõem-se, fundamentalmente, à manutenção, reabilitação e apoio social;
2. A Unidade em questão contempla a satisfação de necessidades e expectativas, assim como a relação, quer no âmbito familiar, quer no meio social de referência;
3. A UCC garante a prestação dos serviços abaixo citados:
  - a) Cuidados médicos;
  - b) Cuidados de enfermagem permanentes;
  - c) Administração de fármacos;
  - d) Apoio psicossocial;
  - e) Atividades de manutenção;
  - f) Controlo fisiátrico regular;
  - g) Cuidados de fisioterapia e terapia ocupacional;
  - h) Higiene, conforto e alimentação;
  - i) Animação sociocultural;



*[Handwritten signatures and initials]*

- j) Apoio na realização das AVD's (atividades da vida diária);
- k) Os demais serviços e atividades necessários ao funcionamento da UCC.

### **Artigo 5º**

#### **Área de Influência**

1. A UCC recebe clientes de todo o território nacional.
2. Em igualdade de circunstâncias, a UCC responde atendendo a critérios de proximidade, pelo que se constituem como seus clientes preferenciais os naturais e residentes no concelho de Boticas e municípios limítrofes.

### **Artigo 6º**

#### **Capacidade e Nível de Intervenção**

1. A UCC tem lotação para acolher 6 pessoas;
2. As camas disponibilizadas pela UCC são reservadas aos clientes abrangidos por este regulamento, encontrando-se equipadas com o material necessário ao bom funcionamento da Unidade;
3. A Unidade fornece e garante os materiais e equipamentos considerados necessários à normal atividade da mesma.

### **Artigo 7º**

#### **Normativo Aplicável**

A UCC rege-se, entre outros, pelos seguintes normativos:

- a) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Boticas;
- b) Regulamento Interno;
- c) Lei de Base da Saúde;
- d) Diplomas legais e normas especiais aplicáveis.



## Capítulo II

### Condições de Funcionamento

#### Secção I

#### ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS CLIENTES

#### Artigo 8º

##### Requisitos de Admissão

1. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos na UCC os clientes em que se verifique:

Considera-se critério para admissão nesta unidade a situação de dependência que apresente algumas das seguintes condições:

- a) Cliente que requeira cuidados de enfermagem permanentes;
- b) Cliente com patologia crónica de evolução lenta, com previsão de escassa melhoria clínica e funcional;
- c) Cliente com alguma das seguintes síndromes: depressão, confusão, desnutrição problemas na deglutição, deterioração sensorial ou compromisso da eficiência e/ou segurança da locomoção.

#### Artigo 9º

##### Processo de Admissão dos Clientes

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, o cliente e/ou respectivo cuidador/representante legal, celebra com a UCC um contrato de internamento com duração máxima de 90 dias, podendo ser renovado por iguais ou diferentes períodos, consoante vontade das partes.
2. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte informação:
  - a) Entidade financeira responsável;
  - b) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;



6  
Adm  
E  
F

- c) Número de Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
  - d) Número de Utente do SNS;
  - e) História Clínica e Social;
  - f) Medicação;
  - g) Cópia dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;
  - e) Concordância formal do Utente quanto à admissão na UCC e à assunção dos encargos decorrentes da prestação de cuidados sociais cujo valor foi previamente calculado pela Santa Casa da Misericórdia de Boticas.
3. Após análise de informação referida no número anterior, a UCC deve comunicar à ao utente/cuidador o momento que considera mais adequado para a admissão do cliente.
  4. O Plano Individual de Cuidados requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do Cliente, sendo revisto periodicamente.
  5. A entrada do cliente na Unidade deve ocorrer no período compreendido entre as 09h00m e as 18h00m, salvo em situações excecionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à UCC.

## Artigo 10º

### Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é único e deve reunir toda a informação clínica, social e administrativa, incluindo, obrigatoriamente:
  - a) Registo de 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, pelo menos, aquando da admissão e da alta;



- e) Registo dos cuidados prestados;
  - f) Registo de avaliação semanal e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;
  - g) Cópia da “Nota de Alta” ou do respetivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade.
2. O processo individual do cliente 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 a hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que os prestou.
  3. O processo individual do cliente pode estar em suporte papel ou em suporte digital, devendo, em qualquer dos casos, ser garantido o direito à privacidade do cliente e a confidencialidade dos dados.
  4. A UCC assegura o arquivo do processo individual do cliente nos termos da legislação aplicável.
  5. O processo pode ser consultado pelo cliente e, ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

## **Artigo 11º**

### **Procedimento de Mobilidade e Alta dos Clientes**

1. No momento da alta, a UCC deve:
  - a) Disponibilizar ao cliente ou seu representante legal, relatório circunstanciado dos cuidados que lhe foram prestados, denominado “Nota de Alta”;
  - c) Arquivar cópia da Nota de Alta no processo do cliente;
  - d) A Unidade, em articulação com a família do cliente, deve diligenciar no sentido de a alta se verificar até às 16H00.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### Artigo 12º

#### Comunicação de Óbito

Em caso de falecimento a comunicação será feita aos familiares ou ao representante do cliente entre as 8:00 e as 20:00 horas.

### Artigo 13º

#### Horário de Funcionamento e das Refeições da UCC

1. A UCC funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada cliente, as refeições são servidas nos seguintes horários:

|                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| Pequeno-almoço | entre as 9:00 e as 10:00 horas  |
| Almoço         | entre as 12:00 e as 13:30 horas |
| Lanche         | entre as 16:00 e as 17:00 horas |
| Jantar         | entre as 19:00 e as 20:00 horas |
| Ceia           | 22:30 horas                     |

### Artigo 14º

#### Alojamento e Transporte

1. O acolhimento dos clientes é feito nas instalações da UCC, em quartos individuais ou duplos, equipados para o efeito;
2. A UCC pode transferir o cliente de aposento, sempre que a Instituição julgue ser útil, necessário ou conveniente;



3. Os custos com o transporte do e para o exterior regem-se pela legislação em vigor sobre esta matéria.

### **Artigo 15º**

#### **Cuidados de Higiene e Conforto**

1. A UCC estimula a autossatisfação das necessidades decorrentes dos cuidados de higiene e conforto pessoal, de forma a incitar a independência e a autonomia individual, fomentando a afirmação da pessoa no que diz respeito, fundamentalmente, à utilização de casas-de-banho, no ato de vestir/despir e calçar;
2. Os produtos de higiene e conforto de uso geral e corrente são suportados pela UCC;
3. No que concerne à utilização de fraldas e/ou resguardos descartáveis estes são também fornecidos pela Unidade.

### **Secção II**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS**

### **Artigo 16º**

#### **Direitos dos Clientes**

O cliente internado na UCC tem direito:

- a) A ser tratado pelo nome que preferir;
- b) A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- c) Receber os cuidados de saúde necessários inerentes à sua condição, quer sejam preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
- d) À continuidade de cuidados;



Santa Casa da Misericórdia de Boticas  
Regulamento Interno  
UCC-Quartos Particulares

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

- 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) Consentir ou impedir qualquer ato médico, bem como a sua participação em investigações 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 ato clínico;
- m) A apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
- n) À visita dos seus familiares e amigos;
- o) À sua liberdade individual;
- p) A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
- q) À participação, sempre que possível, dos familiares ou representante legal no apoio ao cliente, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo deste;
- r) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
- s) A justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- t) A assistência religiosa e espiritual, a pedido do cliente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;
- u) A receber, no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo.



## **Artigo 17º**

### **Deveres dos Clientes**

O cliente internado na UCC tem o dever de:

- a) Zelar pela melhoria do seu estado de saúde;
- b) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- c) Respeitar os direitos dos outros clientes;
- 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 da UCC;
- f) Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
- g) Suportar os encargos decorrentes da prestação de cuidados de acordo com o que fique estipulado no contrato de internamento.

## **Artigo 18º**

### **Direitos dos Cuidadores Informais e Representantes Legais**

O cuidador de cada cliente ou seu representante legal tem direito:

- a) A ser envolvido no processo de acolhimento do cliente;
- b) A participar na elaboração do plano individual de intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre os seus direitos e evolução da respetiva situação;
- c) A acompanhar o Utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
- d) A obter por parte da UCC 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;



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

- e) A consultar o Regulamento Interno da UCC;
- f) A ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o cliente não reunir condições para o fazer comprovadamente.

### **Artigo 19º**

#### **Deveres dos Cuidadores Informais e Representantes Legais**

O cuidador de cada cliente ou seu representante legal tem o dever de:

- a) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- b) Colaborar com todos os profissionais da UCC no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do cliente, sempre que tal seja possível e ainda no que diz respeito à sua reintegração social;
- c) Respeitar as indicações que lhes são recomendadas (alimentação, risco de queda, entre outras);
- d) Cumprir horários;
- e) Respeitar o sossego dos clientes;
- f) Honrar os compromissos assumidos pelo cliente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação de cuidados de acordo com o que fique estipulado no contrato de internamento;
- g) Devem adotar um comportamento, dentro da Unidade, que respeite as normas morais e de convivência social normalmente aceites, abstenendo-se de lesar os demais clientes, funcionários e outros visitantes.



## **Artigo 20º**

### **Visitas a Clientes**

1. O horário de visitas aos clientes da UCC estende-se entre as 14 e as 19 horas, salvo quando o cliente se encontrar em consultas ou tratamentos, com o objetivo de promover a participação da família e dos cuidadores informais nos processos de recuperação e manutenção dos clientes, tal como na preparação do seu regresso a casa.
2. Com base no definido no número anterior, a UCC incentiva a participação da família e dos cuidadores informais na prestação de cuidados, na toma de refeições, na concretização das atividades diárias e no acompanhamento aos tratamentos.
3. Com o objetivo de garantir o necessário descanso dos clientes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais sujeitas a autorização da Equipa Organizacional da UCC.

## **Capítulo III**

### **Recursos**

#### **Secção I**

### **RECURSOS FINANCEIROS**

## **Artigo 21º**

### **Receitas da UCC**

1. São receitas da UCC as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos e tabelas aprovados, nomeadamente, rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.
2. São ainda fontes de receita da UCC:



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

- a) As doações e legados feitos à Santa Casa da Misericórdia de Boticas, com indicação específica de aplicação na UCC;
- b) Outras receitas previstas nos estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Boticas.

## Secção II

### RECURSOS HUMANOS

#### Artigo 22º

##### Quadro de Pessoal

1. Em conformidade com as recomendações constantes no Anexo II do Acordo e em obediência a critérios de qualidade, segurança e humanização, a UCC 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, clientes e seus familiares.

#### Artigo 23º

##### Gestão de Recursos Humanos

1. A UCC não dispõe de quadro de pessoal próprio, sendo os recursos humanos de que carece para o exercício da sua atividade facultados pela Misericórdia.
2. A organização da atividade da UCC deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.
3. Salvo no que respeita ao poder de direção e de avaliação do desempenho, bem como à política de formação, são da exclusiva competência da Mesa Administrativa da



Santa Casa da Misericórdia de Boticas todas as decisões em matéria de recursos humanos, nomeadamente a contratação e fixação da remuneração do pessoal.

## **Artigo 24º**

### **Política de Formação**

1. Seguindo as orientações da Política de Formação Global da Misericórdia, a UCC 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 UCC:
  - a) Define e aprova anualmente um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da UCC, 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 UCC, 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 clientes e familiares.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

### **Artigo 25º**

#### **Diretor Técnico**

1. O Diretor Técnico é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sob proposta do Provedor.
2. No exercício das suas funções, o Diretor Técnico pode ser coadjuvado por um adjunto, por si livremente escolhido, que o substitua nas suas faltas e impedimentos, devendo a escolha efetuada ser comunicada ao Provedor e divulgada internamente na UCC.

### **Artigo 26º**

#### **Competências e Responsabilidades do Diretor Técnico**

Ao Diretor Técnico compete, em geral:

- a) Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da unidade;
- b) Estabelecer o modelo de gestão técnica adequado ao bom funcionamento da unidade;
- c) Coordenar e prestar supervisão aos profissionais da unidade, designadamente através da realização de reuniões técnicas;
- d) Definir as funções e responsabilidades de cada profissional, bem como as respetivas substituições em caso de ausência;
- e) 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;
- f) Coordenar toda a assistência prestada aos clientes, assegurar o funcionamento harmónico dos serviços de assistência, garantir a correção e prontidão dos cuidados de saúde e, em especial, dirigir a ação médica;



- g) Promover os princípios da qualidade técnica, da eficácia e da eficiência;
- h) Garantir o registo de toda a informação referente ao Cliente no processo clínico individual e a sua disponibilização no âmbito do Acordo;
- i) Estabelecer com a equipa multidisciplinar da UCC o plano assistencial de cada Cliente e acompanhar a implementação do mesmo durante o internamento;
- j) Proceder à avaliação anual do desempenho do pessoal sob a sua direção.

### **Artigo 27º**

#### **Diretor Clínico**

1. O Diretor Clínico é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sob proposta do Provedor.
2. No exercício das suas funções, o Diretor Clínico pode ser coadjuvado por um adjunto, por si livremente escolhido, devendo a escolha efetuada ser comunicada ao Provedor e divulgada internamente na UCC.

### **Artigo 28º**

#### **Competências e Responsabilidades do Diretor Clínico**

1. Compete, em geral, ao Diretor Clínico:
  - a) Dirigir a ação médica;
  - b) Coordenar toda a assistência prestada aos clientes;
  - c) Assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais da UCC;
  - d) Garantir a qualidade, correção e prontidão dos cuidados de saúde.
2. Cabe, em especial, ao Diretor Clínico:
  - a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com a Equipa de Enfermagem e/ou Diretor Técnico, os planos de ação apresentados pelas



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

- diferentes Unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inclusão no Plano de Ação global da UCC;
- b) Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre a ação médica e a ação de outros profissionais de saúde, por forma a maximizar os resultados, atendendo aos recursos disponíveis;
  - c) Detetar eventuais pontos de estrangulamento no plano assistencial global da UCC, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas corretivas adequadas;
  - d) Resolver os conflitos de natureza técnica e as dúvidas sobre deontologia médica que lhe sejam presentes;
  - e) Promover os princípios da qualidade técnica, da eficácia e da eficiência;
  - f) Estabelecer com a equipa multidisciplinar da UCC o plano assistencial de cada cliente e acompanhar a implementação do mesmo durante o internamento;
  - g) Garantir o registo de toda a informação referente ao cliente no processo clínico individual e a sua disponibilização no âmbito do Acordo.

## Capítulo IV

### Instalações e Equipamentos

#### Artigo 29º

##### 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 proteção contra risco de incêndio.



2. As áreas funcionais e as instalações da UCC são as seguintes:
  - a) Acesso/Recepção/Atendimento;
  - b) Área de internamento;
  - c) Área de prestação de cuidados, nomeadamente, de tratamento e de reabilitação;
  - d) Áreas de apoio às áreas técnicas, nomeadamente rouparia, áreas de sujos, limpos e material esterilizado;
  - e) Área de refeitório e convívio para visitas;
  - f) Serviços de direção e serviços técnicos.
  - g) Áreas de apoio geral, nomeadamente, alimentação, lavandaria ou rouparia e armazém;
  - h) Instalações de Pessoal.
3. O acesso às Instalações da UCC está devidamente controlado, por cartões-de-visita e sujeitos a identificação, de forma a não permitir a entrada de estranhos, bem como a saída imprevista de clientes.
4. A UCC disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia.

### **Artigo 30º**

#### **Equipamentos**

1. A Misericórdia coloca à disposição da UCC os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus clientes, com segurança e qualidade, designadamente gerador de emergência.
2. A UCC garante a cada cliente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objetos pessoais, respetivamente, armário e mesa-de-cabeceira.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## Capítulo V

### Disposições Complementares

#### Artigo 31º

##### Regras Específicas de Convivência e de Segurança

Todos os clientes devem aceitar, e prestar atenção, ao que é tido como proibido:

- a) O consumo de fármacos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos como: rádio, televisão ou quaisquer outros que aborreçam os demais, em especial, durante o período noturno;
- c) O uso de botijas e/ou cobertores elétricos, aquecedores ou outros objetos que possam por em causa a sua segurança, a segurança dos demais e das instalações;
- d) Fumar dentro das instalações da Unidade;
- e) Ter na sua posse qualquer arma ou objeto que possa ser utilizado como tal.

#### Artigo 32º

##### Comportamento dos Clientes

Aos clientes é pedido, em especial, que:

- a) Se privem de adotar qualquer comportamento que lese a normal organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- b) Respeitem os demais clientes, bem como a Instituição, os seus funcionários e representantes, assim como todos aqueles que tenham relação com a UCC.
- c) Zelem pela preservação dos bens da Instituição, em especial, daqueles que a eles estejam entregues;



- d) Paguem o montante da comparticipação que lhe compete, assim como todos os consumos efetuados, não suportados pela Unidade;
- e) Participem de forma ativa na dinâmica da Instituição, através de sugestões, queixas e reclamações que achem pertinentes, às quais deverá ser fornecida uma resposta ou informação em tempo apropriado;
- f) Informem ao Diretor Técnico as suas ausências e saídas;
- g) Executem e façam executar aos familiares e visitas as normas enunciadas no presente documento.

### **Artigo 33º**

#### **Roupas Pessoais**

1. Os clientes são fortemente orientados a seguir as demais instruções:
  - a) A roupa pessoal deve estar devidamente identificada com o número atribuído à data de admissão na UCC. A marcação da roupa é responsabilidade da Unidade, no entanto caso a família ou representante queiram podem solicitar este trabalho;
  - b) O cliente deve contar as peças de roupa pessoais e proceder à sua entrega ao profissional responsável pelo acolhimento, que dará indicações na receção.  
A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de nenhuma peça de roupa que não tenha sido marcada ou rececionada.
2. É a Instituição que garante, de forma gratuita, o tratamento da roupa pessoal do cliente, exceto se esta exigir tratamento especial;
3. Peças pessoais, desde que tenham valor estimativo ou patrimonial, não se incluem no disposto do número anterior;
4. O manejo da roupa dos clientes pelos seus familiares ou visitas carece de autorização prévia do Diretor Técnico da UCC.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## Capítulo VI

### Disposições Finais

#### Artigo 34º

##### Avaliação da Satisfação e dos Resultados

A UCC procede à avaliação:

- a) Da satisfação dos clientes e seus cuidadores informais/familiares;
- b) Da satisfação dos profissionais.

#### Artigo 35º

##### Contatos e Relacionamento Social

1. É permitido que os clientes da UCC comuniquem com o exterior, por via telefónica, e que recebam visitas, sempre nos termos expressos neste regulamento;
2. As despesas com as comunicações realizadas pelos clientes, ou ao seu serviço são pagas pelos próprios;
3. As famílias dos clientes devem regularmente acompanhar a evolução do cliente, quer através de visitas, quer via telefónica para os responsáveis da Unidade;
4. Regra geral as visitas são realizadas no horário das 14 às 19 horas;
5. O Diretor Técnico, ou outro elemento que esteja incumbido desta função, pode, de forma excepcional, permitir visitas fora da hora estabelecida no ponto anterior, caso esta se mostre pertinente, vá de encontro aos interesses do cliente, salvaguardando o quadro afetivo que o envolve, sendo devidamente explicado e, desde que, não prejudique o habitual funcionamento da Instituição.



### **Artigo 36º**

#### **Relacionamento com a Comunidade e Outras Iniciativas**

A UCC privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com unidades de saúde, instituições académicas, escolas de formação profissional, instituições de solidariedade social e outras entidades nacionais e internacionais de interesse público.

A UCC pode associar-se a iniciativas de apoio, de natureza associativa ou não, com fins culturais, recreativos, desportivos ou outros, dirigidas ao seu pessoal ou aos seus clientes, sendo o grau de colaboração da UCC definido pela Mesa Administrativa da Misericórdia em função do mérito reconhecido às iniciativas em causa e das exigências financeiras do mesmo.

### **Artigo 37º**

#### **Livro de Reclamações**

A UCC dispõe de Livro de Reclamações e tem afixado letreiro de aviso da sua existência, em conformidade com a legislação aplicável.

### **Artigo 38º**

#### **Documentos a Afixar**

A UCC assegura que estão disponíveis e afixados em local bem visível:

- a) O organigrama da Unidade;
- b) O mapa de pessoal com identificação do nome, categoria e horário semanal contratado;
- c) Escala de serviço;
- d) Mapa das ementas;



*6*  
*Alert*  
*P*  
*P*  
*A*

- e) Plano de atividades de animação social, cultural e recreativa;
- f) Referência à existência de Guia de Acolhimento.

### **Artigo 39º**

#### **Abuso, Maus-tratos e Negligência**

A Unidade de Cuidados Continuados, bem como toda a estrutura da Santa Casa da Misericórdia de Boticas tem uma política de tolerância “zero” face a situações de abusos, maus-tratos ou negligência. Assim sendo, mediante acusação de possível incorrimento, a Instituição providência uma investigação e processo disciplinar, com a intervenção do departamento jurídico da mesma.

### **Artigo 40º**

#### **Suspensão ou Cessação do Alojamento**

1. O cliente pode, a qualquer momento, por fim ao seu alojamento através de uma declaração dirigida à Direção da Instituição.

### **Artigo 41º**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas e omissões deste Regulamento Interno, que surjam durante a prestação de serviços ao cliente, as mesmas serão resolvidas pela Santa Casa da Misericórdia de Boticas, proprietária da UCC, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



## Artigo 42º

### Alterações ao Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno será objeto de alteração ou revogação sempre que a legislação e normativos o exijam, os interesses internos da UCC o justifiquem ou o desajustamento o imponha e aprovados pela Mesa Administrativa.

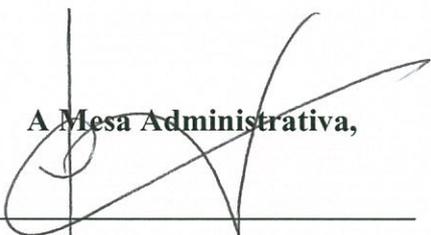
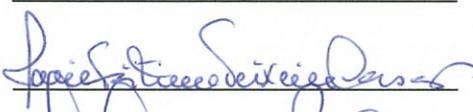
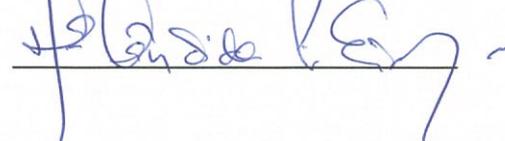
## Artigo 43º

### Entrada em Vigor

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Boticas, em 28 de outubro de 2015.

A Mesa Administrativa,

  
\_\_\_\_\_  
Alexandre Luis Alves  
  
\_\_\_\_\_  
José Augusto de Jesus  
  
\_\_\_\_\_  
André L. E. S.