

# Unidade de Cuidados na Comunidade do Entroncamento



## **Guia de Acolhimento do Utente, Família, Grupos e Comunidade**

**O Guia de Acolhimento constitui um instrumento facilitador do processo de acolhimento e tem como objetivo fornecer informações úteis sobre Unidade de Cuidados na Comunidade do Entroncamento.**

**Reconhecemos a sua participação como fator indispensável na construção de Saúde para Todos!**

**Sónia Pereira**

**Coordenadora da UCCE**

## Índice

	pg
1 - Funcionamento e Organização da UCCE.....	4
2 - Dados gerais da UCC do Entroncamento .....	4
3-Horário da UCCE .....	5
4 - Equipa da UCCE.....	5
5 -Carteira de Serviços.....	8
6 - Direitos e deveres do Utente .....	9
7 - Satisfação do Utente.....	10
Anexo I – Ciclo Horário atualizado em 01.01.2016.....	11
Anexo II – Constituição da Equipa da UCCE atualizada em 01.01 2016.....	12
Anexo III – Carteira de serviços atualizada em 01.01 2016.....	13
Anexo IV – Questionário de avaliação dos utentes e família da UCCE.....	14
Anexo V – Questionário de avaliação da satisfação das utentes que frequentaram o Curso de Preparação para a Parentalidade.....	15
Anexo VI – Questionário de avaliação da satisfação dos parceiros da UCCE .....	19

### Caro utente

Este Guia de Acolhimento do utente tem o objetivo de proporcionar ao utente a informação necessária de modo a que melhor conheça a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade do Entroncamento adiante designada por UCCE.

A UCCE, encontra-se sediada no Centro de Saúde de Saúde do Entroncamento, fazendo parte integrante do Agrupamento de Centros de Saúde do Médio Tejo (ACES MT) – da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP.

### 1 - Funcionamento e Organização da UCCE

A UCCE, têm por missão contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da área geográfica do Entroncamento, visando a obtenção de ganhos de saúde.

Assegura respostas integradas, articuladas, diferenciadas e de grande proximidade para prestar cuidados de saúde e apoio psicológico e social, de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos de risco e/ou em situação de vulnerabilidade e/ou dependência que requeiram acompanhamento próximo, na integração em redes de apoio à família e a grupos.

### 2 - Dados gerais da UCC do Entroncamento

A UCCE situa-se nas instalações do Centro de Saúde do Entroncamento na Rua Dr. Miguel Bombarda, 2330-017 Entroncamento. Alguns programas e projetos podem funcionar nas instalações das entidades parceiras.

Pode contactar-nos pessoalmente ou através do telefone: **249 720940**, fax geral: **249 719 650**, telemóvel: **96 4929522**, ou ainda por email: [ucc.entroncamento@arslvt.min-saude.pt](mailto:ucc.entroncamento@arslvt.min-saude.pt); [ucc.entroncamento@gmail.com](mailto:ucc.entroncamento@gmail.com)

### 3-Horário da UCCE

#### Horário da Unidade

A UCCE funciona todos os dias do ano.

Dias Úteis	08h00 - 20h00
Fins e feriados	De acordo com escala de serviço para cuidados de enfermagem programados.

#### Horário dos profissionais

O horário dos profissionais, encontra-se afixado na UCCE tendo como orientação um ciclo horário (Anexo I), ajustado as necessidades do serviço, atualizado sempre que existirem alterações.

O mapa de férias também pode ser consultado no mesmo local.

### 4 - Equipa da UCCE

Encontra-se afixada na UCCE a constituição da nossa equipa, que integra profissionais de diversas áreas técnicas e prestação de serviços, que respondem, de forma global e humanizada, às necessidades da população com critério de risco, vulnerabilidade e dependência, cumprindo-se o disposto nos n.º 1 a 4, do art.º 11 do Despacho n.º 10143/2009 de 16 de Abril, de acordo com anexo II atualizado sempre que existirem alterações.

Se pretender consultar o Plano de Ação em vigor, ou o Relatório de Atividades do ano transato, deve solicitar à Assistente Técnica da UCCE, nas suas instalações.

A Equipa da UCCE rege-se pelos princípios éticos da Carta de Ética da Administração Pública em complementaridade com a deontologia profissional:

#### Princípio do Serviço Público

Os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

#### Princípio da Legalidade

Os funcionários actuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

#### Princípio da Justiça e Imparcialidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, actuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

#### Princípio da Igualdade

Os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

#### Princípio da Proporcionalidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

#### Princípio da Colaboração e Boa Fé

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa Fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

#### Princípio da Informação e Qualidade

Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

#### Princípio da Lealdade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

#### Princípio da Integridade

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

#### Princípio da Competência e Responsabilidade

Os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

## 5 -Carteira de Serviços

A carteira básica da UCCE é definida tendo em conta o diagnóstico de saúde da comunidade abrangida, e as estratégias de intervenção definidas no Plano Nacional de Saúde, de acordo com anexo III atualizado sempre que existirem alterações.

Temos também a Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI), da rede nacional de Cuidados Continuados integrados, com uma ocupação de 20 camas domiciliárias, de acordo com . n.º 4 do art. 11º do DL nº 28/2008 de 22 de fevereiro, e direcionam a sua intervenção interdisciplinar às pessoas em situação de dependência funcional, doença terminal, ou em processo de convalescença, com rede de suporte social, cuja situação não requer internamento.

É importante que conheça o processo, para que saiba que existe um circuito de informação que pretendemos ser o mais célere possível.

Os utentes são referenciados para a ECCL, pelas Equipas de Gestão de Altas (EGA) do hospital de agudos ou pelas Equipas Referenciadoras dos cuidados de saúde primários (preferencialmente nas 48 horas após o internamento; ou 48 horas antes da data prevista para a alta hospitalar, quando os cuidados continuados integrados serão prestados no domicílio do utente), que realizaram o diagnóstico da situação. A decisão é validada pela Equipa Coordenadora Local (ECL) do Aces Médio Tejo, sediada em Torres Novas, consoante os formulários e processos de registo estabelecidos pela Coordenação Nacional da RNCCI. A referenciação para a ECCL, decorre da existência do critério de dependência da pessoa e a existência de familiares/cuidadores de suporte, em que estejam reunidas condições para a prestação domiciliária dos cuidados continuados integrados.

Os critérios de exclusão em unidades e equipas prestadoras são os seguintes:

- Utente com episódio de doença em fase aguda;
- Pessoa que necessite exclusivamente de apoio social;
- Utente cujo objetivo do internamento seja o estudo diagnóstico;
- Utente cujo regime terapêutico, inclua medicamentos de uso exclusivo hospitalar.



## 6 - Direitos e deveres do Utente

### Direitos:

1. O utente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana.
2. O utente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
3. O utente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
4. O utente tem direito à prestação de cuidados continuados.
5. O utente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.
6. O utente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.
7. O utente tem direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.
8. O utente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.
9. O utente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos, que lhe respeitam.
10. O utente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico.
11. O utente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
12. O utente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

### Deveres:

1. O utente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde.
2. O utente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
3. O utente tem o dever de respeitar os direitos dos outros utentes.
4. O utente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
5. O utente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.
6. O utente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

## 7 - Satisfação do Utente

Sempre que necessitar, deve dirigir - se à Assistente Técnica, que lhe fará o acolhimento, informará sobre os seus direitos e deveres e empreenderá as diligências necessárias para o/a ajudar.

A satisfação dos serviços prestados pela UCCE, é avaliada pelos questionários de Avaliação:

- 1 - Satisfação dos Utentes e Famílias
- 2 – Satisfação dos parceiros com quem trabalhamos.
- 3 \_ Satisfação da Comunidade pelas opiniões expressas no programa radiofónico Espaço Saúde

Temos ao seu dispor o livro de reclamações na UCCE, basta pedi-lo.

Gostaríamos que contar as suas sugestões e também com a sua opinião sobre os profissionais e os serviços prestados, pelo que agradecemos que preencha o questionário de satisfação, para nos ajudar a melhorar.

.

Anexo I – Ciclo Horário atualizado em 01.01.2016

N.º semanas	Semana 1							Semana 2							Semana 3							Semana 4													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							
Dia Semana	2ªf	3ªf	4ªf	5ªf	6ªf	Sab	Dom	2ªf	3ªf	4ªf	5ªf	6ªf	Sab	Dom	2ªf	3ªf	4ªf	5ªf	6ªf	Sab	Dom	2ªf	3ªf	4ªf	5ªf	6ªf	Sab	Dom							
Ana Cristina Gonçalves	DC	8-16	11-20	10-18	11-20			8-17	8-16	11-20	10-18	10-18			8-17	8-16	11-20	10-18	8-16			8-17	8-16	11-20	10-18	DS	9-13	9-13	8-17	8-16	11-20	10-18	DS	9-13	9-13
Hélia Silvério	11-20	8-17	10-18	8-16	10-18			11-20	8-17	10-18	8-16	8-16			11-20	8-17	10-18	8-16	DS	9-13	9-13	11-20	DC	10-18	8-16	11-20			11-20	DC	10-18	8-16	11-20		
M.ª Isabel Nunes	10-18	11-20	8-16	8-17	8-16			10-18	11-20	8-16	8-17	DS	9-13	9-13	DC	12-20	8-16	8-17	11-20			10-18	11-20	8-16	8-17	10-18			10-18	11-20	8-16	8-17	10-18		
Ricardo Correia	8-16	10-18	8-17	11-20	DS	9-13	9-13	DC	10-18	8-17	12-20	11-20			8-16	10-18	8-17	11-20	10-18			8-16	10-18	8-16	11-20	8-16			8-16	10-18	8-16	11-20	8-16		

DC: Descanso Complementar

DS: Descanso Semanal

Coordenadora Sónia Pereira



**Anexo II – Constituição da Equipa da UCCE atualizada em 01.01 2016.**

<b>Grupo Profissional</b>	<b>Nome</b>
ENFERMEIRO	HÉLIA MARINA LOURENÇO SILVÉRIO
ENFERMEIRO	MARIA ISABEL PINTO NUNES MENDES
ENFERMEIRO	RICARDO FERNANDO RIBEIRO MAIA CORREIA
ENFERMEIRO	ANA CRISTINA SILVA GONÇALVES
ENFERMEIRO	SONIA CRISTINA MATOS PEREIRA – Coordenadora da UCCE
ASSIST. TÉCNICO	ANABELA EUGÉNIA VERGASTA MENDES
ENFERMEIRO	OLINDA MARIA LOPES DIAS
TERAPEUTA OCUPACIONAL	SILVIA BARATA FERREIRA

Elementos a integrar na Equipa Multiprofissional da UCC Entroncamento de acordo com a homologação da ARSLVT, IP em 09.09.2010.

<b>Grupo Profissional</b>
ASSISTENTE SOCIAL
FISIOTERAPEUTA
PSICÓLOGA
ASSISTENTE SOCIAL
NUTRICIONISTA

**Anexo III – Carteira de serviços atualizada em 01.01 2016.**

1. EQUIPA DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS
2. PROGRAMA DE PREPARAÇÃO PARA A PARENTALIDADE - (INCLUI PREPARAÇÃO PARA O PARTO E RECUPERAÇÃO PÓS PARTO E MASSAGEM AO RECÉM-NASCIDO)
3. PROGRAMA NACIONAL DE SAÚDE ESCOLAR
4. PROGRAMA NACIONAL DE INTERVENÇÃO PRECOCE – SNIPI - – parceiro da saúde
5. GESTÃO REGIME TERAPÊUTICO
6. COMISSÃO DE PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS - – parceiro da saúde
7. NÚCLEO DE APOIO À CRIANÇA E JOVEM EM RISCO
8. PROJETO PROMOÇÃO DO CONFORTO E ACESSO
9. PESSOAS/FAMÍLIAS COM CRITÉRIOS DE R.V.D. AO LONGO DO CICLO DA VIDA QUE VIVEM SÓS
10. PROGRAMA REVIVER - – parceiro da saúde
11. REDE SOCIAL – parceiro da saúde
12. RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO - – parceiro da saúde
13. PROGRAMA “DIZ NÃO A UMA SERINGA EM 2.ª MÃO
14. PROGRAMA AMAS ENQUADRADAS EM CRECHES FAMILIARES - – parceiro da saúde
15. VACINAÇÃO
16. ESPAÇO SAÚDE

Anexo IV – Questionário de avaliação dos utentes e família da UCCE

## Questionário de Avaliação da Satisfação dos Uteses da Unidade de Cuidados na Comunidade do Entroncamento

Estimado Utente,

Esperamos que o atendimento por parte dos colaboradores da UCCE tenha decorrido da melhor forma, e queremos conhecer a sua opinião relativamente aos serviços a que recorreu. Por favor responda a este breve questionário, a sua resposta é confidencial.

Assinale com uma cruz a resposta que melhor corresponda ao seu grau de satisfação.

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: M   F

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito
Acesso aos nossos serviços				
Agendamento e cumprimento dos compromissos assumidos pela equipa da UCCE				
Tempo de espera p/atendimento				

Informações e cuidados prestados pelos profissionais (outros identifique)				
Assistente Técnica				
Enfermeiras/os				

Cortesia e respeito dos profissionais				
Atenção e disponibilidade				
Forma como foi prestado o alívio dos seus sintomas				
Acesso aos nossos serviços				

Satisfação Global				
-------------------	--	--	--	--

Sugestões:

---



---



**Anexo V – Questionário de avaliação da satisfação das utentes que frequentaram o Curso de Preparação para a Parentalidade**

**Questionário de Avaliação da Satisfação das Utes que frequentaram o CPP na Unidade de Cuidados na Comunidade do Entroncamento**

**Agradecemos desde já a sua colaboração, para melhoramos a Qualidade de Cuidados.**

Assinale com uma (X), o quadrado que considerar apropriado para a sua resposta.

<b>1 - Frequência das aulas práticas</b>	
Menos de 10 aulas	
Entre 12 e 14 aulas	
Entre 14 e 20 aulas	
Mais de 20 aulas	

<b>2 - Frequência das aulas teóricas</b>	
Nº de sessões que frequentou sozinha	
Nº de sessões que frequentou o casal	

<b>3 - Opinião sobre as aulas práticas</b>	Sim	Não
Informação pouco importante		
Demasiada exigência		
Informação insuficiente		
Informação Indispensável		
Desnecessário o 2º mês		

<b>4 - Opinião sobre as aulas teóricas:</b>	Cuidados ao recém-nascido	Aleitamento materno	Planeamento familiar/ Puerpério	Sessão teórica/prática para casais
Informação pouco importante				
Informação insuficiente				
Informação indispensável				

5 – Duração do Trabalho de parto					
a) - Antes do Internamento				5.b) Após o Internamento	
Menos de 3 horas				Menos de 3 horas	
Entre 3 a 5 horas				Entre 3 a 5 horas	
Entre 6 a 8 horas				Entre 6 a 8 horas	
Entre 9 a 12 Horas				Entre 9 a 12 Horas	
Mais de doze horas				Mais de doze horas	

  

5.c) Utilização de perfusão Ocitocina	
Entre 2 a 5 horas	
Entre 6 a 10 horas	
Mais de 10 horas	

5.1- Utilização de analgesia epidural	Sim	Não

5.1.1 - Se respondeu sim, sentiu algum benefício	Sim	Não

6 – Tipo de parto	
1 - Eutócico	
2 - Distócico	
2.a) Cesariana	
2.b) Fórceps	
2.c) Ventosa	

7- Tipo Respiratório mais utilizado	
1.º Tipo	
2.º Tipo	
3.º Tipo	
4.º Tipo	

8 – Período Expulsivo	
Menos de 5 minutos	
Entre 5 a 15 Minutos	
Entre 15 a 30 Minutos	
Mais de 30 Minutos	

9 – Situação do Períneo	
Episiotomia	
Intacto	
Rasgadura	

10- Foi assídua nas aulas do 2.º Mês do Programa de Preparação	Sim	Não



<b>10.1 – Se respondeu não à questão anterior, identifique 2/3 motivos para Não Assiduidade</b>

<b>11 – Avaliação do seu controlo durante o trabalho de parto</b>	
Nunca teve dificuldade de controlo	
Dificuldade de controlo antes do internamento	
Dificuldade de controlo após o internamento	
Dificuldade de controlo na fase de transição	
Dificuldade de controlo após a perfusão com ocitocina	

<b>11.1 – Se sentiu que teve dificuldades no controlo, indique as causas</b>	
Falta de apoio Profissional	
Falta de apoio do Companheiro/a	
Apoio Profissional Insuficiente	
Preparação Insuficiente	
Ambiente Hospitalar agressivo	
Descontrolo Emocional	
Incompetência profissional na assistência	
Dificuldades derivadas de complicações obstétricas (ex: sofrimento fetal)	
Outras: Indique qual:	

<b>12- Sentiu dificuldades no período expulsivo?</b>	Sim	Não

<b>12.1 – Se sentiu que teve dificuldades no período expulsivo, indique as causas:</b>	
Falta de Apoio Profissional	
Falta de Apoio do Companheiro/a	
Preparação insuficiente	
Ambiente Hospitalar agressivo	
Descontrolo Emocional	
Incompetência profissional na assistência	
Dificuldades derivadas das complicações obstétricas (ex.: sofrimento fetal)	

Outras: Indique

13- Atitude em relação à Preparação pelo Método Psicoprofilático			
13.1 – Antes de Começar o Curso		13.2 – Após o parto	
Medo de sofrer		Frustração (não serviu para nada)	
Quero participar ativamente		Reduzida vantagem da preparação (sempre ajudou alguma coisa)	
Proteção da criança		Grande vantagem da preparação	
Aquisição de conhecimentos		Positiva com controlo e participação total da grávida	
Insegurança Física		Positiva com controlo e participação total do casal	
Recusa da situação passiva e ignorante			

14- Teve conhecimento das aulas de recuperação pós parto?	Sim	Não
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.1 – Frequentou as aulas de recuperação pós parto?	Sim	Não
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.1.1 Se não, porquê?

15 - Quer deixar-nos as suas sugestões para melhorarmos a qualidade dos nossos serviços?

Por favor, antes de terminar verifique se respondeu a todas as questões.

Muito obrigado pela sua colaboração!



Anexo VI – Questionário de avaliação da satisfação dos parceiros da UCCE

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS DA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DO ENTRONCAMENTO**

Para cada uma das seguintes afirmações, preencha a respetiva quadrícula.

1. Recebem regularmente informação sobre a UCC do Entroncamento	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
2. Todas as questões ou situações existentes com a UCC são resolvidas de forma correta e atempada	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
3. As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
4. As reuniões com a UCC são suficientes e ajustadas	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
5. A UCC cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria com a vossa Instituição	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
6. Gostaria de aprofundar a relação de parceria que foi estabelecida	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
7. Quando existem eventos importantes na UCC são oficialmente convidados	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	N/ se aplica <input type="checkbox"/>
8. De uma forma geral qual o seu grau de satisfação face aos cuidados prestados pela UCC:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Não sei <input type="checkbox"/> N/ se aplica <input type="checkbox"/>		
9. De uma forma geral qual o seu grau de satisfação face à parceria estabelecida com a UCC:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Não sei <input type="checkbox"/> N/ se aplica <input type="checkbox"/>		
10. As relações Institucionais com a UCC são ao nível:	Saúde <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Edu <input type="checkbox"/> p <input type="checkbox"/> Fo <input type="checkbox"/> ção e Emprego <input type="checkbox"/> Segurança <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> _____		
11. Sugestões de melhoria/Comentários:	_____ _____ _____ _____		
Entidade Parceira:	_____		
Nome:	_____		Função: _____

<p>Área de Colaboração</p> <p>Programas/Projetos _____</p> <p>_____</p>	<p>Data : _____</p>
---	---------------------