

REGULAMENTO INTERNO

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO (UCCCB)



CASTELO BRANCO

ABRIL DE 2014



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



(Atualizado/revisto em dezembro 2018)

Conteúdo

1- INTRODUÇÃO	3
2- IDENTIFICAÇÃO DA UCCCB.....	4
3- ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA.....	5
4- MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	6
5- ESTRUTURA ORGÂNICA.....	8
5.1- CONSELHO GERAL.....	10
5.2- CONSELHO DE INTERVENÇÃO.....	11
5.3- NORMAS PARA ELABORAÇÃO DE HORÁRIOS.....	12
6- ORGANIZAÇÃO INTERNA E MODELO FUNCIONAL.....	13
6.1- MÉTODOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTERNA.....	14
6.2- FÉRIAS.....	15
6.3- REUNIÕES.....	16
7- COMPROMISSO ASSISTENCIAL	17
7.1- SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS.....	18
7.2- ACOLHIMENTO, ORIENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES.....	19
8- FORMAÇÃO CONTÍNUA E DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE.....	21
9- INIBIÇÕES DECORRENTES DA NECESSIDADE DE CUMPRIR O COMPROMISSO ASSISTENCIAL DA UCCCB.....	23
10- DÚVIDAS E OMISSÕES.....	24
11- PRODUÇÃO DE EFEITOS E ACTUALIZAÇÃO.....	25
ANEXO 1 - CARTA DA QUALIDADE	

1- INTRODUÇÃO

ENQUADRAMENTO LEGAL / METODOLOGIA DE CONSTRUÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO (RI)

No âmbito da reforma dos Cuidados de Saúde Primários, o Decreto-Lei nº 28/ 2008 de 22 de Fevereiro, e republicado pelo DL n.º 253/2012, de 27 de Novembro, criou os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) do Serviço Nacional de Saúde e estabeleceu o seu regime de organização e funcionamento. O despacho nº 10143/2009 de 16 de Abril, aprova o Regulamento da Organização e Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC). A missão centra-se na “prestação de cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo, e atua ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção”. O Decreto-Lei nº318/2009 de 2 de Novembro, criou a Unidade Local de Saúde de Castelo Branco (ULSCB,EPE) por integração do Hospital Amato Lusitano, com os agrupamentos de Centros de Saúde da Beira Interior Sul e do Pinhal Interior Sul, que incluem os seguintes Centros de Saúde : Castelo Branco, Idanha-a-Nova, Penamacor, Vila Velha de Ródão, Oleiros, Proença-a-Nova, Sertão, e Vila de Rei.

Definimos como meta deste trabalho, delinear as linhas orientadoras do processo de organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco, doravante designada de UCCCB. O Regulamento Interno (RI) da UCCCB, pretende explicitar as competências, atribuições e aspetos primordiais da UCCCB, integrada no Agrupamento de Centros de Saúde da Beira Interior Sul da ULSCB,EPE.

A metodologia de construção do RI, segue as normas elaboradas pela Equipa Regional de Apoio (ERA) da Administração Regional de Saúde do Centro, IP (ARSC,IP).

2- IDENTIFICAÇÃO DA UCCCB

DESIGNAÇÃO DA UCCCB

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco, é uma unidade elementar de prestação de cuidados de saúde, apoio psicológico e social, de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, e grupos mais vulneráveis em situação de maior risco ou dependência física funcional ou de doença, que requeira acompanhamento próximo.

Pretende contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da sua área geográfica de intervenção (Concelho de Castelo Branco), visando a obtenção de ganhos em saúde e concorrendo de um modo direto para o cumprimento da missão do Agrupamento de Centros de Saúde da Beira Interior Sul (ACES,BIS) integrados na ULSCB,EPE (artigo 3º do Despacho nº 10143/2009, de 16 de Abril) e da ULSCB,EPE.

É dotada de autonomia organizativa e técnica e integrada numa lógica de rede com as outras unidades funcionais do Agrupamento de Centros de Saúde da Beira Interior Sul da ULSCB,EPE, sem prejuízo da necessária articulação interinstitucional e intersectorial, indispensável à concretização da sua missão. (artigo 2º do Despacho nº 10143/2009, de 16 de Abril).

CONTACTOS DA UCCCB

A sede da UCCCB, localiza-se nas instalações do Centro de Saúde de S. Tiago, situado na Rua Dr. António Sérgio, nº10, Apartado 110, 6000-172 Castelo Branco, com o contacto telefónico 272 340 290 e Fax 272 341 658, e-mail ucccastelobranco@gmail.com e página na internet <http://ucccb.pt/>.

LOGÓTIPO

O logótipo, representando a torre de um castelo, foi desenhado em 2009, aquando da candidatura da UCCCB, por um Web designer. A sua justificação, prende-se com o seguinte: “A construção do território passou sempre pela imposição de marcas de presença e de ocupação, como por exemplo, os castelos, as fortalezas e fortins.

Mas trata-se, também, de marcas monumentais de grande expressividade retórica. Os castelos e fortalezas eram estruturas funcionais, desempenhando o papel de defesa e de enquadramento da exploração deste ou daquele território, mas também se destinavam a prevalecer na paisagem como sinais de poder e polos de regramento da ocupação populacional”.

A UCCCB pretende deixar também o seu legado, pelos cuidados de saúde que pretende prestar à população do Concelho de Castelo Branco.

A obtenção de ganhos em saúde sensíveis aos cuidados prestados pelos colaboradores da UCCCB, será o seu objetivo prioritário.

IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA UCCCB

A UCCCB assenta numa equipa técnica multidisciplinar constituída por enfermeiros, médico, assistente técnico, higienista oral, assistente social e assistente operacional.

A equipa nuclear é constituída por profissionais em permanência na UCCCB, que têm horário semanal superior a 15 horas, na mesma. Os restantes profissionais fazem parte da equipa multidisciplinar que colabora com a UCCCB a tempo parcial e são provenientes das diversas unidades funcionais da ULSCB, EPE (anexo 1).

3- ÁREA GEOGRÁFICA DE INFLUÊNCIA

O concelho de Castelo Branco, com uma área de 1440 Km², insere-se na NUT II Centro e NUT III Beira Interior Sul. Dista 250Km de Lisboa e 260Km do Porto. Faz fronteira a norte com o concelho do Fundão; a sul com o de Vila Velha de Ródão e com o rio Tejo que o separa da vizinha província espanhola de Cáceres. A oeste o concelho de Castelo Branco é limitado pelos concelhos de Oleiros e Proença-a-Nova e a este pelo concelho de Idanha-a-Nova.

O concelho de Castelo Branco abrange 19 freguesias, com um total de 56.109 habitantes, segundo os censos de 2011.

A única freguesia urbana é a de Castelo Branco. Alcains e união de freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo são medianamente urbanas. As restantes são todas rurais: Alameda, Benquerenças, união de freguesias de Póvoa de Rio de Moinhos e Cafede, união de freguesias de Escalos de Baixo e Mata, união de freguesias de Escalos de Cima e Lousa, união de freguesias de Freixial do Campo e Juncal do Campo, Lardosa, Louriçal do Campo, Malpica do Tejo, Monforte da Beira, união de freguesias de Ninho do Açor e Sobral do Campo, Salgueiro do Campo, Santo André das Tojeiras, São Vicente da Beira, Sarzedas, e Tinalhas. Os 53749 utentes inscritos nas três unidades de cuidados de saúde personalizados e na unidade de saúde familiar repartem-se fundamentalmente (69%) pelas equipas que exercem a sua actividade na cidade de Castelo Branco, no Centro de Saúde de S. Tiago e no Centro de Saúde de S. Miguel, enquanto cerca de 31% dos utentes inscritos usufruem da prestação de cuidados de saúde nas extensões de saúde dispersas pelo concelho. Destas, 14 estão anexadas ao Centro de Saúde de S. Tiago e 4 ao Centro de Saúde de S. Miguel.



4- MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Prestar cuidados de saúde e de apoio psicológico e social com qualidade ao Cidadão/Família/Comunidade, com um tempo de resposta adequado a cada situação, ao menor custo, sempre norteados pela excelência dos cuidados prestados.

VISÃO

A UCCCB pretende assegurar respostas integradas, articuladas, diferenciadas e de proximidade às necessidades em cuidados de saúde da população da área geográfica do concelho de Castelo Branco, contribuindo para a obtenção de ganhos em saúde e melhoria da acessibilidade e equidade.

VALORES

- Cooperação entre todos os elementos da equipa para a concretização dos objectivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde.
- Solidariedade e trabalho em equipa.
- Autonomia assente na auto organização funcional e técnica visando o cumprimento do plano de acção.
- Articulação com as outras unidades funcionais da ULSCB, EPE.
- Parceria com estruturas da comunidade local (Autarquia, Segurança Social, IPSS, Associações sem fins lucrativos e outras).
- Avaliação Contínua.
- Gestão participativa assente num sistema de comunicação e de relações entre todos os seus colaboradores, promotores de ganhos, motivação e satisfação profissional.
- Foco no Cliente - a organização depende dos seus clientes; logo deve entender as suas necessidades actuais e futuras, satisfazer as suas necessidades e implementar métodos para monitorar a sua percepção quanto aos “produtos e serviços fornecidos”.
- Melhoria contínua: É um objectivo permanente da organização. Este princípio garante que, a partir de acções preventivas e correctivas, se caminhe na procura da excelência, através dos produtos e processos. (anexo 2)

5- ESTRUTURA ORGÂNICA

A estrutura orgânica da UCCCB inclui o Coordenador da Unidade, o Conselho Geral e o Conselho de Intervenção. Foi internamente definido que o coordenador da unidade trabalha em relação estreita com os elementos dos concelhos geral e de intervenção. O Coordenador da unidade é a Enfermeira Chefe Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente. Ao Coordenador da UCC de Castelo Branco, de acordo com o disposto

no n.º 2 do art.º 14º do Decreto-lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro e no Artigo 7º do Despacho n.º 10143/2009, de 16 de abril, compete:

- Programar as actividades da unidade, elaborando o plano anual de ação com a respetiva dotação orçamental previsional;
- Assegurar o funcionamento eficiente da unidade e o cumprimento dos objetivos programados, promovendo e incentivando a participação dos colaboradores na gestão da unidade e a intercooperação com as diferentes unidades funcionais;
- Assegurar a qualidade dos serviços prestados e a sua melhoria contínua, controlando e avaliando sistematicamente o desempenho da unidade;
- Promover a consolidação das boas práticas e a observância das mesmas, auscultando a opinião dos colaboradores da unidade;
- Elaborar o regulamento interno da unidade, com audição da equipa multidisciplinar em reunião geral, e propô-lo, para aprovação à ERA e ULSCB, EPE;
- Elaborar o relatório anual de actividades;
- Representar a unidade perante a ULSCB, EPE e outras entidades;
- Coordenar as atividades da equipa multiprofissional, de modo a garantir o cumprimento do plano de ação e dos princípios orientadores da atividade da UCCCB;
- Coordenar a gestão dos processos e determinar as intervenções necessárias ao seu desenvolvimento.

O Coordenador detém, ainda, as competências para confirmar e validar os documentos que, por força de lei ou regulamento, sejam exigidos no âmbito da UCCCB. O Coordenador da UCCCB pode delegar com faculdade de subdelegação noutro elemento da equipa, tendo a escolha recaído na Enfermeira Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira (Enfermeira especialista em enfermagem de reabilitação).

5.1- CONSELHO GERAL

É constituído por todos os elementos da UCCCB. São competências do Conselho Geral:

- Aprovar o Regulamento Interno, a carta de qualidade e o plano de ação;
- Aprovar a proposta da carta de compromisso;
- Definir metas e objetivos anuais e proceder à sua avaliação;
- Incentivar o espírito de equipa e entre ajuda entre os elementos da equipa multidisciplinar;
- Designar os elementos do Conselho de Intervenção da UCCCB, mediante propostas previamente efetuadas pelos colaboradores da UCCCB;
- Pronunciar-se sobre a demissão e substituição do Coordenador ou de qualquer outro elemento da equipa multiprofissional e propor os respetivos substitutos;
- Pronunciar-se sobre os instrumentos de articulação, gestão e controlo de recursos afetos e disponibilizados à UCCCB;
- O Conselho Geral pronuncia-se sempre que:
 - É necessário substituir algum elemento da equipa tendo em conta a área técnica de cada elemento, através do recurso a trabalho extraordinário;
 - Quando está em causa o alargamento da cobertura assistencial ou outra questão relevante para o normal funcionamento da UCCCB;

O Conselho Geral reúne no mínimo duas vezes por ano, mediante convocatória do coordenador da Unidade ou a pedido de pelo menos metade dos seus elementos. As reuniões têm lugar na primeira quarta-feira do mês, no horário das 14 horas às 17 horas. (Elaboradas atas e arquivadas em suporte informático e em papel). As convocatórias das reuniões devem mencionar a respetiva ordem de trabalhos e devem ser emitidas com uma antecedência mínima de 48 horas.

- As deliberações do Conselho Geral são aprovadas por maioria de 2/3 dos elementos que o constituem.

- O Coordenador da UCCCB tem voto de qualidade em caso de empate nas decisões a deliberar.

5.2- CONSELHO DE INTERVENÇÃO

Os elementos do Conselho de Intervenção no triénio 2017-2019 são:

Equipa Nuclear:

- Enfermeiro Chefe: Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente;
- Enfermeiro Especialista Reabilitação: Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira;
- Enfermeiro: Nelson Gravelho Cardoso;
- Enfermeiro: Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves;
- Secretário Clínico: João Manuel Andrade Curado Sal.

Restantes Colaboradores da Equipa multidisciplinar da UCCCB (tempo parcial):

- Médico: Isabel Maria Dias Antunes Carvalho;
- Higienista Oral: Maria da Graça G. D. Coelho e de Azevedo Moura
- Assistente Social, Psicólogo e Nutricionista da ULSCB,EPE.

O Conselho de Intervenção deverá reunir-se mensalmente e possui as seguintes competências:

- Divulgação junto da equipa das normas emitidas pelas entidades competentes;
- Promover as boas práticas e a excelência do exercício profissional;
- Colaborar com o Coordenador na avaliação periódica e anual da UCCCB;
- Discutir estratégias de intervenção comunitária, metas e objetivos;
- Avaliar o grau de satisfação dos utentes da UCCCB e dos colaboradores;
- Elaborar e manter atualizado o Manual de Boas Práticas (Manual de Procedimentos);
- Organizar e supervisionar as atividades de formação contínua e investigação;
- Elaborar os horários da UCCCB;
- Reorganizar os horários de intersubstituição dos elementos da UCCCB, em função das ausências programadas;

- Efetuar estudos relacionados com as diferentes áreas de intervenção na comunidade, de acordo com o Plano de Ação, para apresentarem em reunião de Conselho Geral.

O Conselho de Intervenção reúne no mínimo uma vez por mês, na primeira quarta-feira, no horário das 14 horas às 17 horas, mediante convocatória do coordenador da UCCCB ou a por solicitação a este de outro qualquer elemento da equipa num prazo de 48 horas;

No final das reuniões serão elaboradas atas, constando o resumo dos assuntos, transcrição integral das deliberações exaradas sobre os documentos base, deliberações verbais, etc., para além de: data, local, hora de início e fim da reunião, elementos presentes e menção justificativa dos ausentes. As atas devem ser lidas na reunião seguinte para aprovação e devem ser rubricadas por todos e em todas as folhas. Os documentos sobre os quais sejam exarados serão fotocopiados para arquivo e registo informático.

5.3- NORMAS PARA ELABORAÇÃO DE HORÁRIOS

Os horários deverão ser elaborados de forma a garantir o compromisso assistencial, maximizando a acessibilidade dos utentes, tendo em conta as preferências e interesses pessoais de cada elemento da equipa.

A elaboração dos horários de trabalho de cada grupo profissional é uma competência do Conselho de Intervenção (CI).

O processo de escolha ou atribuição de horários de trabalho dos elementos de determinado grupo profissional, deverá garantir que a proporção de horários de trabalho que satisfaz determinado elemento desse grupo.

Sempre que um elemento de um grupo profissional considere que houve uma distribuição desigual dos horários de trabalho, deve, no prazo de uma semana, após atribuição de horários, comunicá-lo ao CI.

O Coordenador da UCCCB aprovará os horários de trabalho propostos pelo CI, caso os mesmos respeitem a totalidade das normas aqui estabelecidas.

Após aprovação, os horários de trabalho deverão manter-se inalterados, com exceção do necessário para a intersubstituição durante período de férias, formação, licença parental e doença.

6- ORGANIZAÇÃO INTERNA E MODELO FUNCIONAL

O trabalho em equipa multiprofissional exige cooperação e comunicação entre todos os seus membros para que seja eficaz e eficiente. As reuniões e a existência de um sistema de informação comum (SINUS, S. Clínico, SAM) desempenham um papel fundamental na consolidação do mesmo.

Assim, conforme explícito no Despacho 101413/2009, de 16 de Abril, no seu Artigo 11º:

(...)

1 – Os profissionais que integram a equipa multiprofissional da UCC são responsáveis, solidariamente, por garantir os serviços mínimos durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas.

2 – Em caso de ausência superior a duas semanas, os serviços mínimos são garantidos pelos restantes elementos da equipa, tendo em conta a área técnica de cada elemento, através do recurso a trabalho extraordinário.

3 – A situação prevista no número anterior não pode exceder o período de 120 dias, a partir do qual, sob proposta da UCC, o ACES procede à substituição temporária do elemento ausente, até ao seu regresso ao exercício profissional.

4 – Qualquer elemento da equipa multiprofissional da UCC que pretenda cessar o exercício da sua atividade profissional na unidade deverá comunicá-lo ao coordenador com antecedência mínima de 60 dias.”

Na UCCCB:

- Temos definido com clareza as tarefas e responsabilidades de cada um dos colaboradores da UCCCB, numa perspetiva de complementaridade. Cada colaborador desempenha o conteúdo funcional da sua carreira e categoria. No Plano de Ação, para cada programa de saúde, estão especificados nos itens “Atividades e respetivo cronograma”, o que cada colaborador da UCCCB realiza. Estas são sempre a definir, de acordo com as Orientações Técnicas nacionais, regionais e locais emanadas pela gestão de topo, assim como das respectivas organizações profissionais e códigos deontológicos. As intervenções e as respetivas áreas de actuação e de cooperação dos diferentes grupos profissionais que integram a equipa multiprofissional da UCCCB são fundamentais.
- Estão explícitas as estratégias e métodos de informação e de comunicação dentro da equipa.
- As regras de articulação interna e de comunicação entre os diversos colaboradores dos diversos grupos profissionais, faz-se oralmente, por e-mail via telefónica e/ou referência escrita.
- A autonomia e a auto-responsabilização de cada profissional está no plano de ação da UCCCB e todos conhecem as regras de funcionamento da unidade assim como a sua Missão e Visão.

6.1- MÉTODOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTERNA

- A comunicação será feita entre os colaboradores da UCCCB para tentarem solucionar as situações que surjam.
- O Coordenador reunirá, pelo menos, quinzenalmente com cada grupo profissional.
- Por sua vez, a UCCCB vai comunicar internamente através de correio eletrónico, abolindo ao máximo a utilização do papel, criando um arquivo interno comum.

6.2- FÉRIAS

Ficam estabelecidas as seguintes regras para cada grupo profissional:

- Assistente Técnico (A.T.) – Em período de férias, o A.T. será substituído por um elemento da mesma categoria profissional de outra unidade funcional do ACES,BIS;
- Enfermeiros – 1 elemento em gozo de férias;
- Assistente Operacional – Um elemento em gozo de férias.
- Cada elemento da equipa deverá apresentar uma proposta individual do plano de férias até ao dia 31 de Março do ano n, devendo os planos de cada grupo estar concluídos até 30 de Abril do ano n.
- Cada proposta individual de plano de férias deverá conter um período com 50% do total dos dias de férias, conforme legislação em vigor.
- Os colaboradores em regime de tempo parcial têm de apresentar a proposta de mapa na UCCCB.
- Essas propostas deverão ser entregues ao CI para análise até ao dia 31 de Março do ano a que se refere o plano.
- O CI, até ao dia 24 de Abril, deverá: Identificar sobreposição de planos de férias que colidam com a regra e tentar obter consenso entre os elementos do grupo com planos de férias sobrepostos.
- Caso obtenha consenso, deverá elaborar uma proposta de plano de férias referente a todos os elementos e submetê-lo à aprovação do Coordenador da UCCCB.
- A alteração ao Plano de Férias deverá ser solicitada ao CI com uma antecedência mínima de 15 dias úteis, que se pronunciará em 48 horas após a receção do pedido e fará chegar a decisão ao Coordenador da UCCCB, que validará o deferimento ou indeferimento do mesmo, para autorização superior (ULSCB,EPE). Este processo deverá ser efetuado por via eletrónica.

6.3- REUNIÕES

As reuniões de equipa e a existência de um sistema de informação comum desempenham um papel fundamental na consolidação do mesmo.

Assim, a UCCCB efetua:

- Reunião de carácter ordinária semanal;
- Reuniões extraordinárias se necessário, por iniciativa do Coordenador ou solicitação a este de outro qualquer colaborador da equipa num prazo de 48 horas;
- Agenda de reuniões/assuntos com distribuição prévia (a apreciar na reunião);

No final das reuniões serão elaboradas atas, constando o resumo dos assuntos, transcrição integral das deliberações exaradas sobre os documentos base, deliberações verbais, etc., para além de: data, local, hora de início e fim da reunião, elementos presentes e menção justificativa dos ausentes. As atas devem ser lidas na reunião seguinte para aprovação – devem ser rubricadas por todos e em todas as folhas. Os documentos sobre os quais sejam exarados serão fotocopiados para arquivo e registo informático.

7- COMPROMISSO ASSISTENCIAL

- Horário de funcionamento/atendimento da UCCCB: Dias úteis das 8 às 20h. No sentido de dar resposta a algumas parcerias, serão efetuadas as consultas/intervenções em horário pós laboral.
- Atendimento Administrativo: dias úteis das 8 às 20 horas.
- Equipa de cuidados continuados integrados e cuidados paliativos: Dias úteis da 8 às 20 horas; sábados, domingos, feriados e tolerâncias a partir das 9 horas.
- Algumas intervenções na comunidade (de acordo com a sua pertinência), serão efetuadas nos dias úteis depois das 20 horas; sábados, domingos, feriados e tolerâncias a partir das 9 horas.

De acordo com o Artigo 9º do Despacho 101413/2009, de 16 de Abril:
(...)

1 – À UCC compete assegurar as suas funções através da sua carteira de serviços, observando os princípios integrantes dos números seguintes.

•
2 – Os cuidados de saúde por ela prestados devem ser definidos considerando o diagnóstico de saúde da comunidade e as estratégias de intervenção definidas pelo Plano Nacional de Saúde (PNS) e centrando a sua organização numa coordenação efetiva entre os programas em desenvolvimento.

•
3 – Os programas e projetos da carteira de serviços integram-se no plano de ação do ACES, em estreita articulação com as Unidades de Saúde Familiar (USF), as Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP), a Unidade de Saúde Pública (USP) e com a Equipa Coordenadora Local (ECL), no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).”

A oferta de serviços, que se apresenta de seguida, são as que constam do Plano de Ação, para o triénio de 2017/2019:

1. Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
2. Programa Nacional de Saúde Escolar;
3. Programa Nacional de Saúde Mental;
4. Programa Nacional para as Pessoas Idosas;
5. Rede Social;
6. Rendimento Social de Inserção;
7. Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
8. Qualidade na Saúde.

Na elaboração do plano de ação da UCCCB para o triénio 2017-2019, tivemos como fundamento para a escolha da carteira de serviços os programas prioritários do Ministério da Saúde¹ e Direção Geral de Saúde nomeadamente:

- 1- Prevenção e Controlo do Tabagismo;
- 2- Promoção da Alimentação Saudável;
- 3- Promoção da Atividade Física;
- 4- Diabetes;
- 5- Doenças Cérebro-cardiovasculares;
- 6- Doenças Oncológicas;
- 7- Doenças Respiratórias;
- 8- Hepatites Virais;
- 9- Infeção VIH/SIDA e Tuberculose;
- 10- Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos;
- 11- Saúde Mental.

7.1- SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS

O agendamento é efetuado de forma presencial ou não presencial. Pode o utente/família ou comunidade recorrer ainda ao contato telefónico ou correio eletrónico.

A UCCCB tem o compromisso com todos os cidadãos de dar resposta no próprio dia, ou agendar para o dia seguinte (na carteira de serviços para cuidados continuados

¹ Diário da República, 2.ª série — N.º 94 — 16 de maio de 2016, Despacho n.º 6401/2016

integrados), ou agendar para data a acordar com os parceiros envolvidos (intervenções na comunidade).

Os colaboradores das outras unidades funcionais da ULSCB, EPE, referenciam utentes/famílias, utilizando os vários canais de comunicação, nomeadamente: presencial, e-mail, via telefónica e referência escrita. (Arquivada ficha de identificação do SINUS nas respetivas pastas ² dos programas, e efetuado o registo no aplicativo informático em utilização na UCCCB.)

Pertencem à UCCCB todos os colaboradores que afetam um número de horas semanais que excedem metade do seu horário e que constam no Anexo 1.

Fazem parte da equipa multidisciplinar da UCCCB os colaboradores que integram os programas e projetos da UCCCB a tempo parcial de acordo com o Anexo 1.

7.2- ACOLHIMENTO, ORIENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES

A UCCCB dispõe de um “Guia de acolhimento ao utente” e um “Guia de acolhimento a novos colaboradores”.

Os horários de todos os colaboradores da UCCCB estão afixados no placar de entrada da unidade.

Os cidadãos, as instituições e comunidade em geral foram informados sobre o início de atividades da UCCCB, bem como da sua carteira de serviços, através da comunicação social escrita, por correio eletrónico, presencial e folhetos informativos.

Foram elaborados cartões que são facultados aos utentes, famílias, parceiros, onde constam os contactos da UCCCB. Todos os colaboradores utilizam o cartão de identificação. No fardamento foi bordado o logótipo da UCCCB.

Na página da internet da Câmara Municipal de Castelo Branco, encontra-se de forma sumária, a descrição da UCCCB e a sua carteira de serviços.

Está disponível na internet a página da UCCCB <http://ucccb.pt/>.

As consultas efetuadas pelos vários colaboradores da UCCCB, nunca descumam a personalização e privacidade a que todos os cidadãos têm direito.

Está afixado em placar do Centro de Saúde de S.Tiago, a divulgação da existência e funcionamento do Gabinete do Cidadão. As reclamações, críticas e sugestões serão

² Existentes na sala nº 28 da sede da UCCCB, e em <http://ucccb.pt/>

sempre analisadas e discutidas em reunião geral e delas será sempre dada resposta ao reclamante.

O Plano de Ação da UCCCB é válido por três anos. Em cada três anos é reformulado/adaptado atualizando os programas e projectos. A divulgação do plano de ação é feita através da apresentação do mesmo aos parceiros comunitários em reunião. A divulgação à população em geral é efetuada através da comunicação social, site da internet da UCCCB e encontros formais/informais.

A UCCCB compromete-se a elaborar anualmente o relatório de actividades em relação ao ano transacto, enviando-o à gestão de topo até ao final de março do ano seguinte.

O relatório de atividades deverá conter, entre outros:

- A produção anual da equipa;
- Os custos;
- Os resultados de programas de qualidade programados.

8- FORMAÇÃO CONTÍNUA E DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE

A formação em serviço, quer seja interna ou externa, é um direito dos colaboradores da organização, tal como a formação contínua e a participação na formação de novos profissionais.

Fundamentando-nos nesta premissa pretendemos contribuir para o desenvolvimento pessoal e organizacional, com resultados na qualidade e humanização dos cuidados de saúde prestados pelos diferentes colaboradores da UCCCB.

No sentido de manter a equidade entre todos os colaboradores da UCCCB envolvidos, é identificado/sinalizado individualmente ou em grupo, as necessidades formativas. O plano de formação anual deve ser elaborado até março de cada ano, devendo ser atualizado no caso de surgirem temas que a equipe considere pertinentes.

A frequência nas formações são autorizadas pelo coordenador da UCCCB, ou por quem ele delegar.

Todos os colaboradores têm direito a utilizar as horas consignadas por lei para a frequência de ações formativas, devendo o coordenador da UCCCB ter em atenção que tal frequência não pode prejudicar o normal funcionamento da UCCCB.

Em caso de vários colaboradores quererem frequentar a mesma formação serão autorizados os que têm menos horas de formação.

Para todas as formações/reuniões, é da responsabilidade do(s) colaborador(es) efetuar o resumo verbal e escrito. Os documentos emanados ficam impressos em pastas informáticas e suporte de papel, no respetivo programa da carteira de serviços da UCCCB.

Nas reuniões periódicas da equipa, e sempre que qualquer dos colaboradores considere pertinente, são discutidos os casos clínicos, analisados os resultados obtidos, observada a eficácia e eficiência da equipa.

Todos os colaboradores fundamentam a sua conduta, nas circulares/documentos emanados pelo Ministério da Saúde, ACSS, DGS, ARSC, e respetivas Ordens profissionais.

A frequência de formação pré e pós graduada é um acréscimo positivo para os colaboradores da UCCCB e para a organização. Não podem estar em formação pré e pós graduada mais de um colaborador da equipa de enfermagem. Toda a formação pré e pós graduada da equipa de enfermagem deve ser discutida em conselho geral.

A UCCCB participa na orientação de estágios de alunos de pré e pós graduação desde que as instituições solicitem atempadamente os campos de estágio e de acordo com os recursos humanos existentes na UCCCB.

A UCCCB disponibiliza o espaço físico e a colaboração de todos os elementos para trabalhos de investigação sempre que para tal seja solicitado e não se verifiquem quaisquer impedimentos éticos e legais.

A UCCCB propõe-se a avaliar a satisfação dos utentes e colaboradores através da aplicação de questionário.

A avaliação continua e programada semestralmente, a realizar pelo coordenador em conjunto com o grupo de colaboradores que for eleito em reunião, é outra das medidas a adoptar pela UCCCB, permitindo desta forma monitorizar a produtividade, analisar os desvios e implementar medidas correctivas ao longo do ano.

Para a monitorização das atividades da UCCCB recorreremos a:

- Aplicativo informático SAPE;
- Aplicativo informático SAM;
- Aplicativo informático SINUS;
- Aplicativo informático Gestcare;
- Suportes informáticos criados para os diversos programas/projetos;
- Instrumentos de registos e colheita de dados em suporte de papel.

A avaliação do desempenho dos profissionais da UCCCB será efetuada de acordo com o regime jurídico de cada carreira.

9- INIBIÇÕES DECORRENTES DA NECESSIDADE DE CUMPRIR O COMPROMISSO ASSISTENCIAL DA UCCCB

Os objetivos definidos no plano de ação, para todos os programas da carteira de serviços, só podem ser cumpridos se os recursos humanos e materiais necessários à execução dos mesmos forem atribuídos à UCCCB.

Será elaborado o manual de articulação da UCCCB, em conjunto com as restantes unidades funcionais, que integram o Agrupamento de Centros de Saúde da Beira Interior Sul.

Além das incompatibilidades previstas na lei, os profissionais da UCCCB só poderão efetuar horas extraordinárias noutras instituições, desde que não ponham em causa o compromisso assistencial da UCCCB devendo para isso dar conhecimento dessa atividade ao Coordenador.

10- DÚVIDAS E OMISSÕES

As dúvidas e omissões do presente regulamento serão resolvidas, tendo sempre por base as normas institucionais e demais enquadramento legal vigente e aplicável às UCC, por maioria de 2/3 dos colaboradores da UCCCB, no qual está incluído o coordenador.

11- PRODUÇÃO DE EFEITOS E ACTUALIZAÇÃO

O presente Regulamento Interno produz efeitos a partir da data de aprovação pelos colaboradores da UCCCB, pela ERA e homologação pelo Conselho de Administração da ULSCB,EPE.

Só pode ser objeto de atualização em Conselho Geral, expressamente convocado para o efeito e aprovado por maioria de 2/3 dos colaboradores da UCCCB.

**COLABORADORES DA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE
DE CASTELO BRANCO**

NOME	PERFIL PROFISSIONAL	VINCULO NA UCCCB
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Chefe (Especialista em Saúde Comunitária)	Equipa nuclear
Lúisa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro (Especialista em Reabilitação)	Equipa nuclear
Nelson Gravelho Cardoso	Enfermeiro	Equipa nuclear
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Enfermeiro Mestre em Cuidados Paliativos	Equipa nuclear
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional	Equipa nuclear
Isabel Maria Dias Antunes	Médico (Assistente Graduada de Medicina Geral e Familiar)	Afeta 6 horas semanais
Maria da Graça G. D. Coelho e de Azevedo Moura	Higienista oral	Sem horas afectadas à UCCCB
Assistente Social	Assistente Social	ULSCB,EPE
Psicólogo	Psicólogo	ULSCB,EPE
Nutricionista	Nutricionista	ULSCB,EPE



CARTA DA QUALIDADE

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB) atribuir-se, na atualidade e no futuro, como uma unidade de prestação de cuidados de saúde, moderna e introdutora, orientando a sua eficácia e eficiência na satisfação da comunidade da sua área de abrangência.

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco considera-se um centro de competências e de constante obtenção, criação, divulgação de saberes e valorização dos seus colaboradores, na prestação de cuidados de saúde à população do concelho de Castelo Branco.

Tem como primordial, a orientação e gestão dos cuidados de saúde, numa perspetiva de Gestão pela Qualidade. O planeamento e desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade é efetuado tendo como alicerce os princípios da Melhoria Contínua.

Os colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco assumem o compromisso de cumprir a legislação em vigor.

A política de gestão da qualidade compatibiliza a excelência dos cuidados de saúde prestados com níveis de eficácia e eficiência, capazes de assegurar a exequibilidade económica, visando a obtenção de ganhos em saúde.

Para que a política da qualidade da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco seja uma realidade, o utente e o colaborador devem ser respeitados na sua dignidade, sendo apoiados e incentivados pelos elementos da gestão de topo.

Castelo Branco, 11 de fevereiro de 2014

A Coordenadora da

Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)

Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente

Enfermeiro Chefe