Hospital
de Esposende
Valentim Ribeiro



GUIA DE ACOLHIMENTO

Unidades de Cuidados Continuados

Experiência que faz a diferença!

Hospital de Esposende
Valentim Ribeiro

ESTE GUIA FOI FEITO PARA SI.

Bem-vindo.

Estamos ao seu dispor.

CUIDADOS CONTINUADOS
Saúde e Apoio Social

Santa Casa da Misericórdia de Esposende

Avenida Dr. Henrique Barros Lima | 4740-203 Esposende
www.hospital-esposende.pt | hospital@scmesposende.pt | + 351 253 969 480

INFORMAÇÕES GERAIS

Responder às necessidades da população e obter verdadeiros ganhos em saúde através da prestação de cuidados de elevado nível de qualidade e humanização é a Missão das Unidades de Cuidados Continuados Integrados do Hospital Valentim Ribeiro da Santa Casa de Misericórdia de Esposende.

Estas Unidades estão situadas no edifício do Hospital inscrevendo-se nas tipologias de Convalescença e de Média Duração e Reabilitação, ambas inseridas na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados – RNCCI.

A sua recuperação é a razão da existência destas Unidades. Por isso, tudo faremos para que se restabeleça rapidamente. Nesse sentido, as Unidades disponibilizam todo um conjunto de serviços que lhe proporcionarão conforto e bem-estar.

Este Guia tem como objetivo ajudá-lo a conhecer melhor as nossas Unidades onde vai permanecer por algum tempo.

Para esclarecimento de qualquer dúvida ou informação suplementar, por favor não hesite, e solicite o apoio dos profissionais.



COMO CHEGAR ATÉ NÓS

Acesso ao hospital

Autocarros com paragem na Estação Central de Camionagem que fica perto do Hospital:

- Autoviação do Minho Tel. 253 962 369
- TRANSDEV - Tel. 225 100 100
- Rede Expresso – Tel. 21 75 24 524

Viatura própria (tendo por referência a Escola Secundária Henrique Medina).

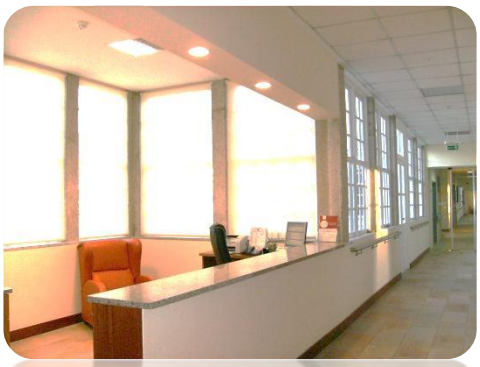
Parqueamento

Os utentes e seus familiares, que se desloquem em viatura própria, podem estacionar gratuitamente no parque do Hospital.

O QUE DEVE TRAZER NO DIA DA ADMISSÃO

No momento do seu acolhimento, deve entregar:

- Contacto dos seus familiares mais próximos.
- Cartas de transferência.



Objetos de uso pessoal que deve trazer:

- Pijama ou camisa de dormir, roupão e chinelos devidamente identificados com o nome do utente;
- Roupa interior devidamente identificada com o nome do utente;
- Fato de treino para a fisioterapia e roupa confortável para vestir durante o dia devidamente identificados com o nome do utente;
- Várias camisolas de manga curta devidamente identificadas com o nome do utente;
- Sapatilhas ou sapatos confortáveis para a fisioterapia;
- Livros, revistas ou outros artigos para a sua distração.
- Outros: óculos, próteses dentárias, auditivas e outras.

Não deve trazer:

- Objetos de valor ou elevadas quantias de dinheiro, pois no caso do seu desaparecimento, a instituição não poderá responsabilizar-se.

Espólio

A unidade não se responsabiliza por quaisquer bens de valor monetário ou outros bens pessoais estimativos. Existe nas instalações um cofre onde podem ser guardadas quaisquer bens como dinheiro, joias ou outros. Para utilização deste serviço deve articular com a/o Assistente Social ou Enfermeiro (a) de serviço e preencher o documento disponibilizado para o efeito.

QUEM VAI CUIDAR DE SI

Na Unidade de Convalescença e na Unidade de Média Duração e Reabilitação existe uma equipa pluridisciplinar que presta os cuidados necessários e que é constituída por:

- **Médicos**
- **Enfermeiros**
- **Fisiatra**
- **Fisioterapeutas**
- **Terapeuta ocupacional**
- **Terapeuta da fala**
- **Assistente social**
- **Psicólogo**
- **Nutricionista**
- **Auxiliares**
- **Administrativos**
- **Voluntários**



Médicos
Cada utente tem um Médico responsável para o seguir durante o seu internamento.

Enfermeiros
Os Enfermeiros irão acompanhá-lo durante 24 horas por dia em ambas as Unidades de Cuidados Continuados.

Pode ainda contar com a intervenção especializada de algumas Enfermeiras no âmbito da sua reabilitação. A estas compete, essencialmente, ensiná-lo e prepará-lo para a alta com o máximo de autonomia. Ensinam também os seus familiares a melhor cuidarem de si, sempre que se justifique.

Fisiatra
Está disponível nas duas Unidades, sempre que necessário, consulta de Fisiatria que orienta a intervenção dos Terapeutas.



Fisioterapeutas
Os fisioterapeutas têm uma presença diária, desenvolvendo atividades físicas de reabilitação através de tratamentos individualizados.

Terapeuta ocupacional
O/a terapeuta ocupacional tem uma presença ao longo da semana, desenvolvendo atividades psicomotoras e/ou de estimulação e treino de autonomia.

Terapia da fala
O/a terapeuta da fala tem uma presença ao longo da semana sempre que é necessário. Desenvolve atividades de comunicação através de tratamentos individualizados.

Serviço social
O gabinete do(a) Assistente Social está localizado no rés-do-chão do Hospital.
O Serviço Social tem como objetivo de intervenção estabelecer uma relação de proximidade com o utente e a sua família no sentido de planear a alta, informando acerca dos serviços existentes na comunidade para minimizar as dificuldades decorrentes da situação de doença. Nesta linha, o Serviço Social não substitui a família na procura de respostas para o utente mas fornece - lhe um conjunto de informações que lhe permitam procurar, por si, as respostas sociais mais adequadas para suprir as suas necessidades e as do seu familiar. Este Serviço é assegurado por uma Assistente Social que apoia continuamente a família na procura de respostas.

Psicólogo
As Unidades dispõem de um Psicólogo para a intervenção nesta área.

Nutricionista
O Hospital Valentim Ribeiro conta com a colaboração de um Nutricionista para a elaboração das ementas.

Voluntariado

O Hospital Valentim Ribeiro dispõe de um núcleo local de voluntários, que lhe presta apoio em algumas das suas atividades diárias de lazer. Para organização do voluntariado, esta instituição conta com a colaboração da Liga dos Amigos do Hospital.

ALIMENTAÇÃO

A alimentação faz parte do seu processo de recuperação, pelo que devem ser respeitadas as orientações dadas pela equipa de saúde. A dieta fornecida pelo Hospital é completa e equilibrada, pois é estabelecida de acordo com o seu estado de saúde. Por este motivo é proibido que consumam alimentos vindos do exterior sem autorização dos profissionais de saúde: médicos ou enfermeiros.

As refeições são servidas no seguinte horário:

- Pequeno-almoço – 08:30;
- Suplemento Alimentar - a meio da manhã;
- Almoço – 12:30;
- Lanche – 16:00;
- Jantar – 18:30;
- Ceia – 21:30.



Poderá escolher as refeições pela ementa semanal afixada. Se necessitar de ajuda, peça ao enfermeiro de serviço.

LAVAGEM DA ROUPA

Toda a roupa do utente é da responsabilidade do próprio, família, cuidador ou representante. Como tal a roupa deve ser identificada. Deve existir em quantidade suficiente que permita a lavagem pelos responsáveis em tempo útil. No concelho de Esposende existem diversos locais onde a roupa pode ser lavada, para as situações em que os responsáveis não tenham alternativas domésticas para o fazer.

AJUDE-NOS A PREVENIR AS INFEÇÕES

A responsabilidade pela prevenção e controlo da infeção é de todos nós!



Higiene das mãos - Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use uma solução desinfetante, em especial após utilização das instalações sanitárias e antes das refeições;

Etiqueta respiratória - Quando espirrar ou tossir, tape o nariz e a boca com um lenço de papel ou com o braço. Deite o lenço ao lixo;

Distanciamento social - Evite o contacto físico com os outros utentes e com os seus pertences. Se tiver de o fazer, use a solução

alcoólica para desinfeção das mãos, antes e depois do contacto. Não compartilhe objetos pessoais.

VISITAS

As visitas são essenciais para o bem-estar do doente e sua recuperação.

- As visitas são totalmente gratuitas;
- Qualquer questão relacionada com as visitas e o seu planeamento deve ser articulada com a/o Assistente Social da unidade. À chegada do utente à unidade é entregue este Guia de Acolhimento com informações sobre visitas. Numa primeira fase a/o Assistente Social comunica com o representante/contacto privilegiado do utente e envia, via correio eletrónico o Guia de acolhimento. O representante responsabiliza-se por comunicar essas informações aos visitantes desse utente. Caso o representante não use correio eletrónico o mesmo será informado verbalmente e terá ainda acesso ao guia de acolhimento do utente.
- Os horários disponíveis para agendamento de visitas são os seguintes: entre as 11:00 e as 11:30, 11:40 e as 12:10, 14:00 e as 14:30, 15:00 e as15:30, 16:30 e 17:00 e 17:10 e as 17:40 de segunda a domingo.
- Agendamento de visitas deve ser realizado através de correio eletrónico dirigido a/o Assistente Social ou por telefone na receção preferencialmente até sexta-feira da semana anterior. Na impossibilidade deve agendar as visitas com a maior brevidade. Não deve comparecer sem agendamento prévio.
- O cuidador está autorizado a permanecer no quarto com o utente entre as 11.00h e as 19.00h (sempre que as condições do utente o permita);
- Cada visita tem uma duração de 30 minutos por utente e podem estar, apenas dois familiares (adultos ou crianças) em simultâneo;
- As visitas serão realizadas em quatro espaços: 1 e 2 na sala em frente à secretaria e espaço 3 e 4 na sala de visitas do piso 1 deste hospital – conforme a disponibilidade.
- As visitas podem ser definidas da seguinte forma:
  - Duas visitas – realizadas nos espaços definidos para visitas – necessidade de agendamento prévio;
  - Uma visita e cuidador – realizadas nos espaços definidos para visitas – têm que realizar agendamento prévio;
  - O cuidador – realizadas no quarto do utente – sem necessidade de agendamento.
- Tenha sempre o crachá colocado durante permanência no hospital;
- Higienize sempre as mãos à entrada do espaço de visitas e no final da visita;
- O doente decide quais as visitas que pretende receber. Esta situação excetua-se quando a sua condição de saúde não lhe permitir;
- Nas situações em que o utente não possa ou, eventualmente, não queira receber visitas, a sua família pode saber informações sobre o seu estado de saúde através da equipa de cuidados e com o seu consentimento nos casos em que este seja possível;
- As visitas não podem trazer alimentos, salvo existência de autorização prévia da equipa de saúde;
- As visitas/cuidador devem respeitar a privacidade dos outros utentes e seus respetivos acompanhantes, as regras de organização do serviço e as orientações da equipa de saúde;

- No caso de estar doente, nomeadamente com congestão nasal, tosse, febre, dificuldade respiratória, vómitos/diarreia, não deve comparecer à visita;
- Durante a permanecia no hospital, o cuidador e visitas devem usar as instalações sanitárias destinadas aos visitantes no rés-do-chão da entrada principal;
- As visitas devem manter o máximo de silêncio dentro do Hospital.

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

Nesta Unidade é aceite o definido na Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes elaborada e publicada pela Direção Geral da Saúde:

Direitos

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

Deveres

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

Fonte: Carta dos Direitos e Deveres do doente – DGS , Lei 48/90 de 24 de Agosto

DIREITOS E DEVERES DO CUIDADOR

O utente pode ter o acompanhamento de um familiar/cuidador que pode contribuir na preparação do doente para a alta, sendo um parceiro dos cuidados no internamento. No atendimento com a Assistente Social é definido o cuidador do utente durante todo internamento.

Direitos

1. O cuidador tem direito a ser estimulado a colaborar na prestação de cuidados ao utente.
2. O cuidador tem direito ao ensino, orientação e supervisão sobre os cuidados ao utente, pelos profissionais de saúde.
3. O cuidador tem direito a permanecer das 11:00 às 19:00 com o utente, com as adaptações de horário necessárias à sua situação.
4. O cuidador tem direito a recusar participar nos cuidados ou permanecer na Unidade, quando se sinta impossibilitado ou incapaz de o fazer.
5. O cuidador tem direito a utilizar o equipamento de proteção individual (avental, luvas e máscara) para prestar cuidados ao utente, mas deve solicitar o mesmo a um profissional.
6. O cuidador tem direito a ser ensinado sobre a utilização do equipamento de proteção individual, incluindo a higiene das mãos.
7. O cuidador tem direito a integrar a equipa multidisciplinar quando o utente não tem capacidade.
8. O cuidador tem direito a que lhe seja atribuído um cartão de identificação dentro da unidade.
9. O cuidador tem direito a usufruir de condições para acompanhar o utente.
10. O cuidador tem direito a ser informado acerca dos locais que pode utilizar.

Deveres

1. O cuidador tem o dever de respeitar as regras de funcionamento da unidade.
2. O cuidador tem o dever de respeitar as orientações da equipa profissional.
3. O cuidador tem o dever de manter consigo o cartão de identificação durante o tempo de permanência na Unidade.
4. O cuidador tem o dever de anunciar a sua presença junto do(a) enfermeiro(a) de serviço.
5. O cuidador tem o dever de respeitar a privacidade dos outros utentes e respetivos familiares.
6. O cuidador tem o dever de permanecer junto do seu familiar.
7. O cuidador tem o dever de não utilizar espaços privados dos serviços (copa, sala de tratamentos, entre outros), nem utilizar WC do quarto do utente.
8. O cuidador tem o dever de informar, com o consentimento do utente (se este for capaz), os restantes familiares da situação do utente.
9. O cuidador tem o dever de fazer-se substituir quando não for capaz de acompanhar o utente.

Adaptado de: Circular Normativa, DGS nº 4/ DSPCS, 28/01/2000

GABINETE DO UTENTE

O Gabinete do Utente encontra-se situado no rés-do-chão do Hospital Valentim Ribeiro.

No Gabinete do Utente, é atendido pela assistente social que procurará esclarecer as suas dúvidas promovendo o competente encaminhamento das situações.

O gabinete do utente tem como principais atribuições:

- Informar os utentes, os cuidadores e as famílias acerca dos seus direitos e deveres;
- Receber e tratar as exposições - elogios, agradecimentos, sugestões, pedidos de ajuda ou reclamações encaminhando-as para as áreas e órgãos competentes;
- Redigir as exposições orais feitas quando os utentes não possam ou não saibam fazê-lo;



SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A sua opinião é muito importante para nós.

Agradecemos a sua colaboração, para melhorar o funcionamento das Unidades através do preenchimento de um questionário de satisfação. Todas as suas sugestões são bem-vindas, pelo que reservamos um espaço no questionário para esse fim. Agradecemos que o preencha e, posteriormente, o coloque na caixa transparente existente na Sala de Convívio.

Caso pretenda fazer um elogio, um agradecimento, uma sugestão, um pedido de ajuda ou uma reclamação tem à sua disposição na Sala de Convívio um impresso próprio dirigido ao Gabinete do Utente onde poderá traduzir a sua opinião. Deverá colocar esse impresso na caixa transparente existente na sala acima transcrita.

Esta informação será posteriormente encaminhada para o Gabinete do Utente.

Conforme a legislação em vigor, dispomos do Livro de Reclamações em cada uma das Unidades. Todas as reclamações são analisadas e competentemente encaminhadas.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O EXTERIOR

As informações sobre o seu estado de saúde são dadas pessoalmente aos familiares mais próximos pelo Médico Assistente ou pela Enfermeira Responsável com o seu consentimento.

Outras informações serão dadas através de ligação telefónica para os números gerais do Hospital (253 969 480), solicitando a ligação à extensão do serviço que se pretende contactar e indicando o nome do utente, o quarto e o n.º da cama.

Em cada Unidade existe um telefone fixo com ligação ao exterior para receber chamadas. Se preferir usar o telemóvel, por favor reduza o som deste (o mais baixo possível) para não incomodar os outros utentes.

Se necessitar de fazer chamadas para o exterior solicite a ajuda dos profissionais de saúde.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

O Hospital tem uma Capela, situada no 1º piso, disponível 24 horas para todos os utentes.

É facultada aos utentes internados a assistência religiosa católica sempre que necessitar. O pedido de assistência religiosa de outros credos pode ser feito ao local/pessoa que indicarem.

Existem alguns Serviços Religiosos católicos programados, nomeadamente missas ou comunhão (ver plano de atividades).

Se pretender receber o Sacramento da Reconciliação poderá falar com a/o Assistente Social ou com a/o Enfermeira(o) de serviço para providenciar este apoio.

ALTA

A alta da Unidade é da exclusiva responsabilidade da equipa de saúde. A alta a seu pedido implica o preenchimento de um impresso elaborado para esse efeito, que deve ser subscrito por si ou por quem, legalmente, o possa substituir.

A alta é planeada desde a sua admissão. A partir desse momento, a equipa de profissionais da Unidade ajudá-lo-á a preparar o seu regresso a casa, tendo em consideração as suas necessidades e a sua opinião bem como a dos seus familiares relativamente à satisfação das mesmas.

No momento da alta, ser-lhe-á entregue a nota de alta, carta com resumo da evolução da sua situação clínica para o seu Médico Assistente, conselhos e orientações médicas, de enfermagem e sociais a seguir, bem como informações sobre marcações de consultas e meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica subsequentes. A sua saída da Unidade deverá ocorrer no período entre as 11:00 e as 17:00.

Hospital
de Esposende
Valentim Ribeiro

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS

✉ Av. Dr. Henrique Barros Lima,
4740-203 Esposende

@ hospital@scmesposende.pt

☏ 253 969 480

Santa Casa
da Misericórdia
de Esposende

Versão: 1/2023