Projeto de Estabelecimento SUR.lu

> Este projeto de estabelecimento descreve as características gerais do plano individual de cuidados da SUR.lu, incluindo a população-alvo, as modalidades de cuidados, o bom tratamento e a continuidade dos cuidados.

Versão: v3.2 • Publicado: 20/07/2026

Introdução

A SUR.LU compromete-se a oferecer cuidados completos e benévolos a todos os seus utilizadores. Este projeto de estabelecimento descreve as características gerais do plano individual de cuidados.

1. População-Alvo

O nosso objetivo é servir:

- Pessoas idosas
- Indivíduos com doenças demenciais
- Utilizadores em fim de vida
- Qualquer pessoa que necessite de apoio para manter a sua autonomia em casa
- Qualquer pessoa que necessite de cuidados de enfermagem ao domicílio

2. Modalidades de Cuidados aos Utilizadores

No âmbito do nosso compromisso em oferecer cuidados personalizados e adaptados, temos em conta as diversas coberturas de seguro dos nossos utilizadores em todo o território luxemburguês. Isto inclui pessoas ao abrigo do **seguro de dependência**, segundo o plano estabelecido pela célula de avaliação ALIS, bem como os **cuidados de enfermagem** — por prescrição médica — ou **cuidados paliativos** cobertos pelo seguro de saúde.

Além disso, colaboramos estreitamente com seguros de saúde privados ou estrangeiros para garantir que os nossos utilizadores beneficiem de todos os cuidados necessários de acordo com a sua cobertura.

3. Conceitos de Cuidados Especializados

- **Para utilizadores com demência**: Abordagens terapêuticas adaptadas para manter a autonomia e reduzir a ansiedade.
- **Para utilizadores em fim de vida**: Cuidados paliativos centrados no conforto, apoio emocional e respeito pela dignidade.
- **Para pessoas com deficiências significativas e forte dependência**: Implementação de estratégias personalizadas para maximizar a sua qualidade de vida, tendo em conta as suas necessidades específicas e promovendo a sua inclusão e participação na vida quotidiana.

4. Conceito de Bom Tratamento

O bom tratamento está no coração da nossa filosofia, promovendo uma cultura de respeito, empatia e apoio em todas as nossas intervenções.

Em coordenação com o pessoal de enquadramento, propomos uma **carta de bom tratamento** cujos objetivos são:

- Identificar situações de risco
- Formalizar valores comuns
- Adotar princípios, métodos, atitudes e comportamentos adequados
- Contribuir para uma deontologia profissional
- Recolocar a pessoa no centro do dispositivo de cuidados

5. Comunicação

Implementamos meios eficazes para uma comunicação fluida, tanto **interna** (entre profissionais) como **externa** (com utilizadores, famílias e parceiros).

6. Gestão de Reclamações

Para garantir a satisfação dos utilizadores e o respeito pelos seus direitos, implementamos um sistema progressivo de gestão de reclamações através da nossa **plataforma informática dedicada** e também por telefone.

Este processo visa oferecer um método claro, acessível e eficaz para o registo e tratamento rápido das reclamações formuladas pelos utilizadores, seus familiares, as pessoas de contacto mencionadas no seu processo individual ou os seus representantes legais.

O sistema de gestão de reclamações é implementado progressivamente para assegurar uma integração fluida com os nossos serviços existentes e permitir ajustes com base no feedback inicial dos utilizadores e do seu meio envolvente. Esta abordagem gradual visa aperfeiçoar continuamente o processo de recolha e tratamento das reclamações.

A nossa plataforma informática, especialmente concebida, facilita a apresentação de reclamações oferecendo uma interface intuitiva. Os utilizadores ou seus representantes podem submeter as suas reclamações a qualquer momento, o que permite maior capacidade de resposta e transparência no seu tratamento.

Após a análise das reclamações, são implementadas **ações corretivas** para resolver os pontos de bloqueio identificados. O nosso objetivo é não apenas resolver os problemas específicos levantados, mas também melhorar continuamente a qualidade dos nossos serviços de cuidados ao domicílio. O feedback proveniente das reclamações é considerado uma oportunidade valiosa de aprendizagem e aperfeiçoamento.

É assegurada uma comunicação regular com os utilizadores ou seus representantes ao longo de todo o processo de gestão de reclamações, para os manter informados sobre os progressos e as resoluções. Comprometemo-nos a manter um elevado nível de transparência no tratamento das reclamações para reforçar a confiança e a satisfação dos nossos utilizadores.

7. Promover a Autonomia dos Utilizadores

Utilizamos estratégias que visam encorajar a independência dos utilizadores, envolvendo-os ativamente no seu plano de cuidados.

Profissionais como **fisioterapeutas** e **terapeutas ocupacionais** desempenham um papel fundamental neste processo. Estabelecem objetivos personalizados para cada utilizador, em função da sua capacidade e necessidades específicas. Estes objetivos são concebidos para melhorar a mobilidade, a autonomia funcional e a capacidade de realizar as atividades da vida diária. Trabalhando em estreita colaboração com a equipa de cuidados, os fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais implementam programas terapêuticos que promovem não só o bem-estar físico, mas também o sentimento de independência e dignidade dos nossos utilizadores.

8. Continuidade dos Cuidados

A continuidade e a coerência dos cuidados são asseguradas através de um planeamento eficaz e uma comunicação constante entre todos os intervenientes. Isto inclui trocas eficazes com **médicos**, **laboratórios** e outras **redes de cuidados** que contribuem para os cuidados ao utilizador. A colaboração estreita com estes profissionais garante que todas as informações médicas relevantes são partilhadas em tempo real, facilitando uma tomada de decisão informada e rápida para o bem-estar do utilizador.

Esta abordagem multidisciplinar garante que cada aspeto do plano de cuidados é executado de forma sincronizada, desde as intervenções médicas e análises laboratoriais até aos ajustes terapêuticos e

acompanhamentos regulares, reforçando assim a qualidade e a eficácia dos cuidados prestados.

9. Plano de Prevenção e Combate a Infeções

Adotamos medidas rigorosas para prevenir infeções, incluindo:

- Utilização adequada de produtos e materiais de limpeza
- Cumprimento rigoroso da higiene das mãos e precauções adicionais
- Utilização de equipamento de proteção individual e uso de vestuário profissional
- Prevenção de acidentes relacionados com sangue ou produtos biológicos
- Utilização de produtos antissépticos
- Gestão eficaz do ambiente, incluindo gestão de resíduos, excretas e material
- Procedimentos específicos em caso de doença infeciosa num utilizador ou membro do pessoal
- Procedimento de declaração de infeções

10. Saúde e Segurança dos Trabalhadores

A segurança e o bem-estar no trabalho são prioridades importantes, em conformidade com as diretrizes da **ITM**. A nossa abordagem baseia-se na prevenção de riscos, acidentes e conflitos, implicando uma responsabilidade partilhada entre o empregador e o trabalhador.

- **Prevenção de riscos**: O pessoal é encorajado a manter-se vigilante e a comunicar sistematicamente qualquer situação de risco, mesmo na ausência de incidente, a fim de permitir a implementação de soluções adaptadas, nomeadamente face aos desafios específicos dos cuidados ao domicílio (ambientes inadequados, tensões relacionais, etc.).
- **Equipamento e higiene**: O uso de equipamento de proteção individual (EPI) e o cumprimento dos protocolos de higiene são obrigatórios para proteger tanto os prestadores de cuidados como os utilizadores.
- **Deslocações**: A segurança rodoviária é essencial, com tolerância zero relativamente ao álcool e a substâncias que alteram a vigilância durante as deslocações profissionais, bem como a proibição de fumar nos veículos e em casa dos clientes.
- **Comunicação**: Uma comunicação fluida e proativa com a hierarquia, nomeadamente através do caderno de transmissão e das conferências de cuidados, é indispensável para assegurar a segurança e a continuidade das prestações.

Perícia dos Cuidadores e Gestão da Dor (Abordagem «Total Pain»)

A nossa política de saúde no trabalho integra o desenvolvimento contínuo das competências clínicas. O conceito de «Total Pain» orienta a nossa prática, considerando a dor nas suas quatro dimensões: física, social, psicológica e espiritual. Este modelo favorece um acompanhamento global do utilizador, ajuda a desanuviar situações complexas, reduz o sentimento de impotência dos cuidadores e reforça a qualidade de vida no trabalho ao oferecer uma abordagem estruturada e pluridisciplinar.

Formação Contínua e Desenvolvimento de Competências

A excelência dos cuidados assenta numa formação contínua exigente. Para além dos conhecimentos de base, a SUR.lu investe em especializações específicas, tais como:

- Formações certificadas em cuidados paliativos (incluindo o conceito de «Total Pain»)
- Formações em abordagens relacionais e de bom tratamento (ex.: método Humanitude)
- Workshops de prevenção do esgotamento profissional e gestão dos riscos psicossociais

Esta estratégia de aumento de competências permite às equipas abordar situações complexas com serenidade, valorizando simultaneamente a competência técnica e o saber-ser de cada colaborador.