

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: v1.0 • Publicado: 15/01/2024

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 ou representantes legais.

A nossa plataforma informática facilita a apresentação de reclamações oferecendo uma interface intuitiva. Os utilizadores ou seus representantes podem submeter as suas reclamações a qualquer momento.

Após a análise das reclamações, são implementadas **ações corretivas**. O nosso objetivo é não apenas resolver os problemas específicos levantados, mas também melhorar continuamente a qualidade dos nossos serviços.

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.

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.

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.

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 infecciosa num utilizador ou membro do pessoal
- Procedimento de declaração de infeções