

*“Também é com respeito,
dedicação, amor e um sorriso
que a cura acontece.”*

Enf.º Francisco Rito



Questões Frequentes

Um Guia de Acolhimento
ao Residente na

**CASA DE REPOUSO
DE FÁTIMA**

ÍNDICE

O seu percurso na Casa	3
Questões Frequentes.....	4
Que documentos são necessários?	4
O que devo trazer no dia da Admissão?	4
Como devo identificar os objetos pessoais e roupas?	5
Que serviços estão incluídos no preço?.....	5
Que serviços não estão incluídos no preço?.....	6
posso trazer medicamentos e materiais de Incontinência?.....	6
quando for necessário ir ao Médico de Família?	7
Que horários existem?	7
Quais os horários das Visitas?	7
Se eu não puder ir no horário normal?.....	8
Se eu quiser almoçar com o meu familiar?.....	8
Se eu quiser levar o meu familiar a casa ou passear?.....	8
Como é feito o acompanhamento a consultas no exterior e outras saídas?.....	9
Como posso pedir informações ou comunicar com o meu familiar?	9
Se houver alguma Urgência que envolva o meu familiar?.....	9
Posso pedir assistência religiosa?.....	10

O SEU PERCURSO NA CASA

Desde a Admissão, o residente tem direito ao acompanhamento atento às suas necessidades.

Aquando da Admissão é realizado um Plano Individual de Cuidados (PIC) e há registos diários dos cuidados prestados.

Igualmente na Admissão é traçado um Programa de Acolhimento que prevê a adaptação do residente aos serviços, equipa e restantes residentes e avaliação do mesmo.

Posteriormente é elaborado um Plano Individual atualizado periodicamente, que pretende responder às necessidades individuais de cada residente, no sentido de melhorar ou manter a sua condição e prestar o melhor serviço possível.

O familiar responsável será mantido ao corrente da evolução destes Planos e será chamado a fazer parte deles ou no seu delineamento.

Sempre que as alterações da condição do residente o exigem, estes Planos poderão ser alterados, bem como a atribuição do acréscimo à mensalidade por motivo de alteração do estado de dependência.

QUESTÕES FREQUENTES

Quaisquer questões que não veja respondidas neste capítulo, queira esclarecer junto dos serviços.

QUE DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS?

No momento em que é formalizada a sua admissão deverá confirmar se entregou todos os documentos necessários. Este documentos são importantes para um permitir o apoio social e clínico.

- Cópia do Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte e de Saúde ou Cartão de Cidadão;
- Cópia do Cartão de Beneficiário (ADSE, Segurança Social ou outro);
- Relatórios médicos e meios complementares de diagnóstico mais recentes e relevantes;
- Declaração de Rendimentos (Segurança Social);
- Cartão de Cidadão do Familiar Responsável;
- Contactos dos familiares mais próximos.

O QUE DEVO TRAZER NO DIA DA ADMISSÃO?

- Roupa e calçado: confortável para o dia, sensivelmente 3 mudas para verão e 3 mudas para inverno, roupa interior (12 cuecas, 4 pares de meias ou collants e 4 camisolas interiores), 6 pijamas ou camisas de dormir (3 de verão e 3 de inverno) e roupão.
- Artigos de higiene pessoal: pente, escova de cabelo, copo, escova de dentes e pasta dentífrica, pastilhas para lavar a dentadura entre outros artigos da sua escolha. (A instituição fornece o gel de banho, champô e hidratante corporal para a higiene diária, se quiser um diferente ou específico, deverá trazer);

- Conforto: Poderá trazer uma mantinha de inverno para se aconchegar;
- Outros: Cadeira de Rodas, andarilho ou canadianas, se necessário, óculos, próteses dentárias, auditivas e outras. Não é aconselhável que traga objectos de valor ou elevadas quantias de dinheiro, pois no caso de desaparecimento, a Instituição não poderá responsabilizar-se. Se pretender trazer o seu próprio telemóvel, por favor, utilize-o com som baixo, de forma a não incomodar os outros residentes.
- Pode também trazer aparelhos eletrónicos da sua preferência. Tablet, Computador, rádio ou mesmo televisão, não temos em todos quartos, mas garantimos a instalação da mesma.
- Pode ainda trazer fotografias ou livros, revistas e outras ocupações.

COMO DEVO IDENTIFICAR OS OBJETOS PESSOAIS E ROUPAS?

Será atribuído um número para cada residente, pela Diretora Técnica, que deverá marcar todas as peças de roupa e objetos pessoais. Há no mercado fitas de tecido previamente marcadas.

O seu número é o _____.

QUE SERVIÇOS ESTÃO INCLUÍDOS NO PREÇO?

Todos os serviços que são fornecidos e garantidos pela Casa de Repouso de Fátima, são:

- Refeições;
- Higiene Pessoal e do quarto;
- Lavandaria;
- Administração de Medicamentos;
- Aplicação de pensos simples;
- Assistência pelo Enfermeiro;
- Observação periódica pelo Médico da Instituição;

- Recolha de Medicamentos na Farmácia;
- Análises Clínicas;
- Disponibilização de materiais de incontinência;
- Assistência pela Terapeuta Ocupacional ou responsável pelas atividades;
- Apoio social pela Educadora Social.

QUE SERVIÇOS NÃO ESTÃO INCLUÍDOS NO PREÇO?

Os serviços que são cobrados além da mensalidade são:

- Dependência de 3ª Pessoa em 10% ou 20% caso o residente seja dependente ou dependente total;
- O valor dos medicamentos;
- O valor dos materiais de incontinência;
- Aplicação de numeração nas roupas e objetos pessoais;
- Outras consultas de especialidade ou realizadas por outro médico, além do nosso;
- Meios de diagnóstico que envolvam custos;
- Para algumas atividades ocupacionais ou sociais, pode ser solicitada a participação financeira do residente ou dos familiares.

POSSO TRAZER MEDICAMENTOS E MATERIAIS DE INCONTINÊNCIA?

Ao fazermos a recolha dos medicamentos na Farmácia, acreditamos estar a facilitar os familiares na tarefa de cuidar do residente, mas são sempre livres de trazer e tomar essa responsabilidade.

Relativamente aos materiais de incontinência, acreditamos conseguir um preço competitivo, pois adquirimos materiais em grandes quantidades, mas serão igualmente livres de o fazer, se vos for conveniente.

QUANDO FOR NECESSÁRIO IR AO MÉDICO DE FAMÍLIA?

Para facilitar a família e o próprio residente, aconselhamos a que a ficha clínica seja transferida para ao Centro de Saúde da área da Instituição. Assim, a Instituição poderá facilitar o acesso aos serviços básicos.

Caso o familiar não escolha esta opção, deverá garantir que todas as receitas necessárias, consultas, análises, bem como outros serviços, são prestados ao seu familiar, assegurando esse acompanhamento.

QUE HORÁRIOS EXISTEM?

Os horários existem para orientação e estabilidade de todos, especialmente dos residentes.

Despertar e higiene pessoal:

- Entre as 7h e as 9h

Refeições:

- Pequeno-almoço: Entre 8h30 e 9h30. O pequeno-almoço pode ser ajustado ao horário de despertar de cada um.
- Almoço: 12h-13h
- Lanche: 15h.
- Jantar: 18h-19h
- Ceia: 21h30 (para quem quiser).

QUAIS OS HORÁRIOS DAS VISITAS?

O horário normal é **das 16h às 17h**, todos os dias.

As visitas devem sempre informar a sua presença na Instituição à colaboradora de serviço mais próxima e fora do horário normal deverão **sempre** tocar a campainha antes de entrar. Caso o familiar a visitar esteja, no momento, a ser cuidado ao nível de saúde ou higiene, as visitas devem aguardar a sua finalização, no lugar que lhes for indicado.

Cada residente decide quais as visitas que pretende receber, excepto quando a sua condição de saúde (física e psíquica) não lho permitir.

As visitas devem respeitar a privacidade dos outros residentes e seus respectivos acompanhantes, as regras de organização da Instituição e as orientações da equipa de profissionais. Devemos lembrar-nos que esta é a casa deles, mas ela é partilhada por várias pessoas que também têm direito à sua privacidade.

Lembramos a importância das saídas do residente para rever a sua casa (quando possível), na companhia dos seus familiares, que podem fazer sempre que quiserem, combinando connosco, para tudo estar preparado.

SE EU NÃO PUDER IR NO HORÁRIO NORMAL?

Nestes casos, e tendo sempre em atenção a importância da família para cada um dos residentes, basta falar com a Auxiliar responsável ou com a Diretora Técnica e será sempre possível.

SE EU QUISER ALMOÇAR COM O MEU FAMILIAR?

A Casa de Repouso de Fátima tem um espaço um pouco limitado. Não temos forma de dar conforto ao familiar neste sentido, pois as limitações do edifício, construído há 26 anos, não o permitem.

Além disso, os restantes residentes fazem-nos chegar desagrado quando abrimos alguma exceção pois eles estão no seu espaço privado. Para bem-estar de todos, preferimos evitar esta situação.

Agradecemos a compreensão dos familiares.

SE EU QUISER LEVAR O MEU FAMILIAR A CASA OU PASSEAR?

A relação familiar ou de amigos é fundamental para o bem-estar dos residentes. Por esse motivo, sempre que quiser poderá fazê-lo, desde que avise a hora de saída e de regresso, para podermos preparar tudo o necessário para isso. Há necessidade de preparar medicação e roupa adequada, entre outras coisas.

Sempre que levar o seu familiar ao exterior ser-lhe-á pedido que assine um documento onde deverá constar o motivo e horários da saída, para monitorização dos residentes.

COMO É FEITO O ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS NO EXTERIOR E OUTRAS SAÍDAS?

O acompanhamento a consultas, realização de meios de diagnóstico ou outras situações são da responsabilidade dos familiares, particularmente da Pessoa Responsável pelo Residente. Os nossos recursos são limitados, mas fazemos acompanhamento, quando não seja de todo possível ao familiar, mediante os valores identificados em tabela de preços disponível na instituição.

COMO POSSO PEDIR INFORMAÇÕES OU COMUNICAR COM O MEU FAMILIAR?

As informações relacionadas com a saúde do residente são dadas preferencialmente ao familiar responsável e, sempre que possível, pelo Enfermeiro. Mas sempre que queira saber novidades, basta ligar.

Os familiares que desejarem contactar via telefone, com os residentes, poderão fazê-lo ligando para o número de telemóvel 917 594 750 ou para o telefone fixo 249 532 261.

Correio: Pode pedir que a sua correspondência seja enviada para a Instituição, ser-lhe-á entregue.

SE HOVER ALGUMA URGÊNCIA QUE ENVOLVA O MEU FAMILIAR?

Quando haja situação de urgência que obrigue o transporte à Unidade de Saúde, a primeira prioridade será este encaminhamento de forma a permitir o socorro o mais rapidamente possível. Seguidamente faremos o aviso ao familiar responsável, que tem a responsabilidade de se manter ao corrente do seu estado ou de o acompanhar.

Quando este encaminhamento envolver um custo, o familiar responsável será questionado sobre o procedimento a seguir, o que pode envolver o transporte por algum familiar ou a Instituição pode facilitar o transporte através da prestação de serviços de empresa de transporte externa.

Não nos é possível enviar um elemento da equipa com o residente, sob pena de negligenciar os cuidados prestados aos restantes residentes, mas garantimos que as informações relevantes para a sua avaliação são enviadas em ficha própria com o residente. Tentaremos também, obter ou fornecer informações atualizadas junto do Hospital e/ou dos familiares.

POSSO PEDIR ASSISTÊNCIA RELIGIOSA?

A Instituição dispõe de uma capela católica situada no 1º Andar, onde é celebrada missa todas as semanas, cabendo a determinação do horário ao pároco responsável. Solicite essa informação caso queira assistir.

Qualquer residente ou familiar pode pedir para serem celebradas missas em honra de um familiar ou outras manifestações religiosas ao alcance do pároco, de acordo com as suas indicações.

Todos os dias é rezado o terço orientado por uma colaboradora.

Se a sua religião não é a Católica e pretende a presença do seu assistente religioso, por favor, comunique à Educadora Social, que lhe poderá facilitar o contacto.

Seja Bem-vindo à Casa de Repouso de Fátima, que agora é a sua casa.

Este Manual de Boas Vindas foi realizado com base na Missão, Visão e Valores e de acordo com o Regulamento Interno em vigor.

Quaisquer outras dúvidas poderão ser esclarecidas no Regulamento Interno disponível na Instituição em local visível, ou junto da Diretora Técnica.

Os contactos gerais estão presentes no verso deste folheto. Se pretender contactar diretamente a Diretora Técnica pode fazê-lo através de telefone sempre que haja disponibilidade ou através do e-mail social@casarepousofatima.pt. Se pretender contactar algum colaborador deverá entrar em contacto com a Diretora Técnica e expor o seu caso.

Acompanhe as nossas novidades e o seu familiar na página do Facebook:

www.facebook.com/casarepousofatima

Casa de Repouso de Fátima

Rua de Fátima, n.º 113, Fazarga

2495-134 Santa Catarina da Serra

Telefone: 249 532 261/ 917 594 750

Fax: 249 534 198

www.casarepousofatima.pt

geral@casarepousofatima.pt

www.facebook.com/casarepousofatima