

Carta da Qualidade

Missão

A Equipa da Unidade de Cuidados na Comunidade “NÓS” de Estarreja tem como Missão:

“Prestar cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física ou funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo e atuar ainda na educação para a saúde, na integração de redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção.”

Artigo 11º do Decreto-lei nº 28/2008, de 22 de Fevereiro

A identificação das necessidades de saúde da população da sua área de abrangência e a resposta integrada e com qualidade das mesmas são elementos integrantes da missão, que se tornam visíveis através da prestação de cuidados na saúde, adequados e em tempo útil, garantindo padrões elevados de desempenho técnico, científico e de gestão de recursos, de forma eficaz e eficiente e, garantindo também, a satisfação de todos os intervenientes neste processo.

Visão

A UCC “NÓS” visa a organização otimizada na prestação de cuidados de saúde integrados e holísticos, constituindo um modelo de referência para os demais prestadores de cuidados de saúde.

Pretende também garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, assegurar padrões de qualidade, estar disponível para novos projetos caminhando na mesma direção e tendo como principal compromisso a saúde da população da sua área geográfica.

Valores

A UCC “NÓS” reconhece a importância do trabalho em equipa e a satisfação dos profissionais que a integram o que possibilita exercer as suas funções em prol da qualidade dos cuidados.

Os colaboradores da UCC “NÓS” regem-se pelos seguintes valores:

- Respeito pela individualidade dos utentes;
- Proteção dos direitos do utente e a promoção da sua autonomia;
- Organização dos serviços em função das necessidades dos utentes;
- Assegurar a continuidade de cuidados;
- Cooperar e articular com outras unidades funcionais;
- Incentivar parcerias com estruturas da comunidade local;
- Promover a solidariedade e trabalho em equipa.

Assim, com o intuito de se aproximar o mais possível das metas estabelecidas no Plano de Ação, a UCC “NÓS” assume essencialmente um papel de mediador de comportamentos de saúde, estabelecendo parcerias com o utente individualmente e/ou em grupo, promovendo o bem-estar, o auto cuidado, a readaptação funcional e a satisfação do utente, de modo a obter ganhos em saúde.

A UCC “NÓS” assume prosseguir e desenvolver uma cultura de melhoria contínua da qualidade possibilitando boas práticas clínicas e organizacionais. Deste modo a UCC “NÓS” **compromete-se** a:

- Prestar cuidados com base nos Padrões de Qualidade, Normas de Atuação e do Código Deontológico, assim como o respeito pelo utente/família/comunidade;
- Promover o trabalho em equipa de forma responsável e competente valorizando a qualidade, a ética e o respeito;
- Garantir a equidade e acessibilidade a cada utente que procura os serviços da UCC, disponibilizando informação atualizada no que se refere à divulgação do horário de funcionamento, facilitando o acesso aos serviços através do correto encaminhamento para os elementos da UCC;
- Promover a articulação e a complementaridade com as várias Unidades Funcionais do ACES Baixo Vouga;
- Estabelecer parcerias com a Comunidade;

- Analisar periodicamente as necessidades da população, ajustando a sua resposta às necessidades avaliadas;
- Utilizar, desenvolver e manter os sistemas de informação disponíveis, que permitam avaliar a atividade e a qualidade dos serviços prestados;
- Promover a melhoria contínua da qualidade para os programas que constam no plano de ação;
- Implementar um programa de desenvolvimento profissional e de formação contínua procurando o desenvolvimento e aperfeiçoamento das competências técnico científicas, que resultam das respostas às necessidades formativas expressas por todos os elementos da equipa;
- Avaliar a satisfação dos utentes e profissionais e difundir os resultados;
- Envolver de forma ativa o utente/família/comunidade, dispondo de caixa de sugestões e opiniões, assim como o livro de reclamações;
- Dar seguimento a todas as reclamações formalizadas através do livro de reclamações, comunicando aos seus reclamantes no prazo legal, em articulação com o Gabinete do Utente;
- Analisar em equipa cada sugestão de forma a refletir sobre os procedimentos;
- Comunicar ao serviço competente sempre que o equipamento e instalações não estejam em conformidade com as normas de higiene e segurança em vigor;
- Disponibilizar um Guia de Acolhimento com informação/organização e funcionamento da unidade.