

RESIDÊNCIA RAQUEL RIBEIRO

GUIA DE ACOLHIMENTO
DO RESIDENTE E FAMÍLIA



SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

RESIDÊNCIA RAQUEL RIBEIRO

A Residência Raquel Ribeiro (RRR) é uma resposta inovadora da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), nas áreas da ação social e saúde, de utilização temporária e/ou permanente, onde são prestados cuidados e desenvolvidas atividades adequados às necessidades e expectativas dos residentes e suas famílias.

Neste espaço concentram-se diversas valências, designadamente:

- **Acolhimento Residencial de Curta Duração e Convalescença**
- **Reabilitação**
- **Descanso do Cuidador**
- **Altas Sociais**
- **Reabilitação**

Ao projeto e às obras de reabilitação realizadas pela SCML no Edifício, onde se encontra instalada a Residência, foi atribuído o Prémio Nacional de Reabilitação Urbana 2023 – Melhor Solução de Sustentabilidade.

ACOLHIMENTO MULTIDISCIPLINAR

A Residência Raquel Ribeiro (RRR) integra uma equipa multidisciplinar que faz o acolhimento e integração do residente, com quem desenvolve o Plano Individual de Intervenção e de Cuidados, tendo em vista uma intervenção orientada para as necessidades e expectativas do residente, para promoção da sua autonomia, bem-estar e qualidade de vida.

ALIMENTAÇÃO

A alimentação do residente é confeccionada na Residência e fornecida de acordo com o respetivo Plano Individual de Intervenção e Cuidados.

As refeições são servidas de preferência na sala de refeições, localizada no Piso 0.

Pequeno-almoço

08h00 às 10h00

Almoço

12h00 às 14h00

Lanche

16h00 às 17h00

Jantar

19h00 às 20h30

Ceia

22h00 às 23h00

Os familiares e visitas poderão almoçar com o residente, mediante comunicação aos serviços da Residência, com uma antecedência mínima de 24 horas, e pagamento de acordo com a tabela de preços aplicável, afixada na receção.

SERVIÇOS COMPLEMENTARES

A Residência presta ainda outros serviços complementares, mediante marcação prévia e respetivo pagamento (de acordo com tabela afixada na receção), designadamente:

- Sessões de Fisioterapia, Terapia Ocupacional Funcional e/ou Cognitiva
- Hidroterapia individual e/ou em grupo
- Psicologia
- Sessões de Terapia da Fala
- Consulta de nutrição
- Podologia
- Cabeleireiro

A Residência dispõe de uma Biblioteca e de uma Sala de Culto, abertas a residentes, familiares e visitas.

OBJETOS DE USO PESSOAL

- Roupas interior e de dormir
- Roupas de uso diário
- Calçado confortável
- Produtos de higiene pessoal
- Telemóvel

A Residência não se responsabiliza por perdas e danos, salvo o disposto no seu Regulamento Interno.

VISITAS

Os residentes podem receber visitas, sempre que o desejem, desde que estas não ponham em causa a privacidade e o descanso dos outros residentes e não prejudiquem o normal funcionamento da Residência, privilegiando-se como horário de visitas o período compreendido entre as 14h00 e as 19h00, durante todos os dias do ano.

A Residência proporciona espaços nos quais os residentes podem receber as visitas em privado.

SAÍDAS

O residente, ou o seu representante legal, familiar ou pessoa de referência, deve comunicar ao diretor da Residência, preferencialmente com 24 horas de antecedência, as saídas, assim como a previsão de regresso, disponibilizando também um número de telefone para eventual necessidade de contacto.

As saídas e o regresso dos residentes são registados em modelo próprio.

A saída da Residência implica ainda o preenchimento de um termo de responsabilidade.

Será também assegurada a medicação para o período de ausência.

DIREITOS E DEVERES DO RESIDENTE

O residente tem direito, designadamente:

- Ao acesso aos serviços e a participar nas atividades que promovam a sua qualidade de vida, atendendo às suas capacidades, necessidades e escolhas
- Ao respeito pela sua identidade, privacidade e intimidade
- Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão
- Ser informado e participar no seu processo de prestação de cuidados
- Consultar o seu processo individual
- Receber os cuidados adequados à sua condição
- À confidencialidade dos seus dados pessoais
- A um ambiente seguro e confortável
- Usar o telemóvel pessoal ou o telefone da Residência, respeitando a privacidade dos outros residentes
- Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades
- Adequar as expetativas aos serviços e cuidados de que irá beneficiar

DIREITOS E DEVERES DO RESIDENTE

O residente deve, designadamente:

- Zelar pelo seu estado de saúde
- Respeitar as regras sociais de boa convivência, tratando os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão e evitando comportamentos que possam incomodar ou perturbar a tranquilidade na Residência
- Respeitar as regras de higiene e segurança estabelecidas, bem como fazer uma boa utilização das instalações, dos bens e equipamentos da Residência, postos à sua disposição
- Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades
- Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes
- Respeitar as normas de funcionamento da Residência

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES/ CUIDADORES

A família/cuidador de referência tem direito, designadamente, a:

- Acompanhar o residente no processo de acolhimento
- Participar na avaliação diagnóstica, quando aplicável, e na elaboração, celebração e revisão do plano e intervenção individual e de cuidados
- Participar no projeto global e nas atividades da Residência
- Receber informação sobre o estado de saúde do residente
- Visitar o residente durante o horário estabelecido

A família/cuidador deve, designadamente:

- Respeitar as normas de funcionamento da Residência
- Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes
- Respeitar as regras sociais de boa convivência, tratando os residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão e evitando comportamentos que os possam incomodar ou perturbar a tranquilidade na Residência
- Respeitar as regras de higiene e segurança estabelecidas, bem como fazer uma boa utilização das instalações, dos bens e equipamentos da Residência, postos à sua disposição

GRAU DE SATISFAÇÃO

Tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados pela Residência, será solicitada ao residente e à sua família a avaliação do grau de satisfação relativo ao tempo de internamento.

Os inquéritos de satisfação estão disponíveis em:



Familiar



Residente

Nos termos da legislação em vigor, a Residência coloca à disposição do residente e família o Livro de Reclamações e o Livro de Elogios.

INFORMAÇÕES E CONTACTOS

A Residência dispõe de Regulamento Interno de organização e funcionamento que está disponível para consulta na receção.

O serviço de atendimento na receção está disponível, nos dias úteis, entre as 9h00 e as 17h00.

As informações sobre o estado de saúde do residente devem ser prestadas, de preferência, presencialmente pelo médico / enfermeiro, e este contacto deve ser efetuado, sempre que possível, mediante agendamento prévio.

Contactos Gerais

Estrada de Monsanto, Vila Guiné, 29
1500-462 Lisboa

217 128 330
residência.raquelribeiro@scml.pt

Piso 1:
Enfermagem – 217 128 345 / 923 521 550

Piso 2:
Enfermagem – 217 128 346 / 923 521 551



RESIDÊNCIA
**RAQUEL
RIBEIRO**

www.scml.pt