

1. Introdução

A Política da Centralidade do Utente da Santa Casa da Misericórdia de Amarante (SCMA) reflete um compromisso primordial com a colocação do utente no centro de todas as atividades e decisões da instituição. Esta política define diretrizes e princípios para assegurar que os serviços prestados sejam focados nas necessidades, preferências e bem-estar dos utentes, em alinhamento com os Planos Individuais de Intervenção (PII) que orientam uma prestação de cuidados personalizada.

2. Definições e Abreviaturas

- **PII:** Plano Individual de Intervenção, documento que identifica as necessidades, preferências e objetivos dos utentes, orientando a prestação de cuidados de forma personalizada.
- **PAASC:** Plano de Atividades de Animação Sociocultural, que promove a inclusão dos utentes em atividades recreativas e sociais.
- **WHOQOL-OLD:** Instrumento da Organização Mundial da Saúde para a avaliação da qualidade de vida dos utentes, especialmente direcionado para a população idosa.

3. Objetivos

- Priorizar o bem-estar e a satisfação dos utentes em todas as áreas de atuação da instituição.
- Assegurar o respeito pelos direitos e dignidade dos utentes em todos os serviços oferecidos.
- Promover a participação ativa dos utentes no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços.
- Estabelecer uma cultura organizacional que valorize o feedback dos utentes e a melhoria contínua dos serviços.

4. Princípios Fundamentais

A política de centralidade do utente é baseada em valores de autonomia, dignidade e participação ativa dos utentes, incorporando o empowerment e a melhoria contínua como princípios orientadores:

Política da Centralidade do Utente

- **Autonomia e Dignidade:** Os utentes têm o direito de participar e decidir em questões que afetam o seu bem-estar e a sua rotina diária.
- **Empowerment:** A SCMA promove o desenvolvimento de competências e a capacidade de decisão dos utentes, incentivando a sua autodeterminação.
- **Inovação e Melhoria Contínua:** A SCMA compromete-se a adaptar e atualizar constantemente os serviços para responder adequadamente às necessidades dos utentes.

5. Estrutura e Práticas de Participação Ativa dos Utentes

A centralidade do utente concretiza-se através de práticas que garantem a sua inclusão ativa em decisões e avaliações. Estas práticas estão integradas com os Planos Individuais de Intervenção (PII), assegurando que cada utente é tratado de forma personalizada e alinhada aos procedimentos específicos do PII.

- **Consultas Regulares:** Realização de reuniões, sessões de feedback e questionários de satisfação para captar as preferências e opiniões dos utentes.
- **Instrumentos de Avaliação Individualizada:** Utilização da escala WHOQOL-OLD e de outros instrumentos de avaliação, que orientam a criação e revisão dos PII (PG.05.01), assegurando que cada plano reflete as necessidades do utente.
- **Voz Ativa:** Atividade mensal com equipas multidisciplinares, registada no software TSR, que facilita a análise das contribuições dos utentes para o desenvolvimento de melhorias nos serviços.

6. Comunicação e Transparência

A SCMA compromete-se com uma comunicação aberta e clara com os utentes e as suas famílias:

- **Informação Clara e Completa:** Fornecemos informações transparentes sobre os serviços prestados, promovendo confiança e segurança.
- **Linguagem Acessível:** Adaptamos a comunicação ao nível de compreensão dos utentes, evitando terminologia técnica e garantindo uma relação empática.

Política da Centralidade do Utente

7. Avaliação e Indicadores de Sucesso

Para avaliar a eficácia da centralidade do utente, a SCMA adota indicadores que permitem monitorizar e assegurar a melhoria contínua dos serviços. Estes indicadores incluem:

- **Índice de Satisfação dos Utentes:** Avaliado anualmente para identificar áreas de melhoria.
- **Taxa de Participação dos Utentes:** Número de utentes envolvidos nas atividades de consulta e feedback, incluindo a Voz Ativa.
- **Plano Individual de Intervenção:** Taxa de revisão e adaptação dos PII, com base no feedback dos utentes, assegurando que os serviços estão em consonância com as necessidades e expectativas dos mesmos.

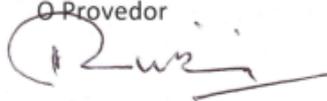
8. Responsabilidades

A implementação e cumprimento desta política são responsabilidades de todos os colaboradores da SCMA, que devem comprometer-se em colocar o utente no centro das decisões e ações diárias, em total alinhamento com os procedimentos do PII.

9. Disposições Finais

Esta política entra em vigor na data da sua aprovação e deve ser amplamente divulgada junto de colaboradores, utentes e outras partes interessadas. A sua eficácia será revisitada periodicamente e ajustada conforme necessário, garantindo o cumprimento dos objetivos estabelecidos e o alinhamento com os PII.

Data: 2/4/2024

O Provedor

José Augusto da Silva Silveira