

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

CHECK LIST PARA PREVENÇÃO DE PAV			
DATA: ___/___/____. HORA: ___:___ LOCAL: _____			
FISIOTERAPIA	Interrupção diária da sedação e avaliação para _____	() Sim	() Não
	Monitorização da pressão do CUFF e manipulação de valor entre 20 e 25 CM H2O	() Sim	() Não
	Posicionamento do tubo traqueal impedindo refluxo de secreção para o paciente valor entre 20 e 25 cm H2O	() Sim	() Não
	Intubação orotraqueal	() Sim	() Não
	Aspiração asséptica do TOT e região subglótica ou traqueostomia _____ sempre _____ que _____	() Sim	() Não
	Retirada da água acumulada no circuito	() Sim	() Não
	Troca do circuito do ventilador em caso de sujidade ou mau funcionamento	() Sim	() Não
	Higienização correta das mãos pelo profissional antes e após _____ a _____ aspiração _____ do _____	() Sim	() Não
Houve quebra da técnica durante o procedimento?	() Sim	() Não	

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Observações da enfermagem:

POP – Cuidados para Controle de Infecções em Corrente Sanguínea na Inserção de Cateter Venoso Central

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO:
Sector: NCIH/CCIH	
Título: Cuidados para Controle de Infecções em Corrente Sanguínea na Inserção de Cateter Venoso Profundo	VERSÃO: 00
Elaborador: DT ELABORAÇÃO:	
Revisor: DT REVISÃO:	
1. DEFINIÇÃO	
Infecções primárias da corrente sanguínea (IPCS): são aquelas infecções de consequências sistêmicas graves, bacteremia ou sepse, sem foco primário identificável. Há dificuldade de se determinar o envolvimento do cateter central na ocorrência da IPCS. Com finalidade prática, as IPCS serão associadas ao cateter, se este estiver presente ao diagnóstico como descrito adiante.	

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Infecções relacionadas ao acesso vascular (IAV): são infecções que ocorrem no sítio de inserção do cateter, sem repercussões sistêmicas. A maioria das infecções dessa natureza são infecções relacionadas ao acesso vascular central (IAVC), entretanto, em algumas instituições pode ser importante o acompanhamento de infecções relacionadas ao acesso vascular periférico, por esta razão também será descrita a definição de infecção relacionada a acesso vascular periférico (IAVP).

2. OBJETIVO

Orientar ações em inserções de Cateteres Venosos Centrais (CVC) para reduzir o risco de aquisição de Infecções em Corrente Sanguínea, possibilitando melhor qualidade assistencial.

3. INDICAÇÃO E CONTRA INDICAÇÃO

Adotar medidas preventivas aos pacientes potencialmente em risco admitidos na unidade de saúde.

4. EXECUTANTE

Equipe multidisciplinar: médica e de enfermagem.

5. ORIENTAÇÃO AO PACIENTE PRÉ-PROCEDIMENTO

N/A

6. DESCRIÇÃO DE MATERIAL

- Prontuário do paciente
- Formulário Bundle

7. DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES

Higienização das Mãos:

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Todos os adornos devem ser retirados antes da higienização das mãos. Deve ser realizada com água e sabão conforme POP de Higienização das mãos no ambiente hospitalar.

Preparo da Pele:

Para o preparo da pele usar luvas de procedimentos; tricotomia com tricotomizador elétrico ou aparar os pêlos com tesoura, quando necessário; limpeza local com clorexidine degermante 4% e solução fisiológica a 0,9%; antissepsia do sítio de inserção do cateter com clorexidine solução alcoólica a 0,5%.

Paramentação cirúrgica:

Todos os envolvidos no procedimento devem usar máscara; o médico que puncionará deverá usar gorro, óculos de proteção, avental estéril e luvas estéreis.

Cuidados na punção:

Não tocar na área da punção após a antissepsia; colocação de campos estéreis cobrindo todo o paciente (na bandeja vem um campo 2 x 2 e dois campos 1x1); anestesia local e punção de acordo com técnica, preferência a punção de subclávia; conectar o equipo de forma estéril (deixar preparado a conexão soro-equipeo); verificar se há retorno venoso, com a seringa, evitando que haja refluxo até o extensor; fixar o cateter com ponto cirúrgico de forma a não isquemiar a pele; curativo com gaze estéril e fita adesiva (micropore) nas primeiras 24h.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Manutenção:

O manuseio frequente deve ser evitado; realizar desinfecção com clorexidine alcoólica a 0,5% nas extremidades externas das conexões, antes e após o manuseio; a contaminação da superfície externa do cateter é uma das mais importantes fontes de infecção.

Frequência da troca de inserção do cateter:

Não há recomendação do CDC, apenas se houver suspeita de infecção. Trocar em situações de infecção comprovada ou suspeita (após afastados outros focos) e mal funcionamento.

Frequência da troca de curativos após 24 h:

Dar preferência a curativos transparentes que permitem visualizar o local de inserção; trocar curativo quando estiver úmido, sujo ou solto; utilizar soro fisiológico e clorexidina solução alcoólica, se oclusivo, com gaze a cada 48 horas; se o curativo for transparente de acordo com fabricante, é recomendado trocá-lo num intervalo de 5 a 7 dias, diariamente realizar inspeção e palpação no local de inserção do cateter, por fora do curativo; Se apresentar hiperemia ou presença de secreção, realizar curativo com gaze estéril e reavaliar em 24 h; se este procedimento revelar dor ou se o paciente apresenta febre sem causa aparente, deve-se abrir o curativo e inspecionar o local de inserção do cateter; a troca dos curativos de CVC é de responsabilidade do enfermeiro do Setor.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Frequência da troca do equipos, torneirinhas e conexões: Para uma nova punção (ex: perda da punção) trocar todos os dispositivos; equipos e conexões de punção em cateter venoso central, trocar a cada 3 dias; equipos usados para administração de sangue e derivados, emulsões lipídicas, deverão ser desprezados imediatamente após a administração da solução; equipos de administração de nutrição parenteral (NPP) deverão ser trocados a cada 24 h (desprezar o excedente da solução se o volume for ultrapassar 24h); equipos de administração de propofol, devem ser trocados a cada 24h.

8. PONTOS CRÍTICOS/RISCOS

N/A

9. CUIDADOS PÓS-PROCEDIMENTO

- Antes da troca dos equipos e conexões deverá ser realizada desinfecção com clorexidine alcoólica a 0,5% nas extremidades das conexões no “hub” ou “canhão” do cateter.
- Não ultrapassar o prazo de 24h o tempo de infusão das soluções.
- Remover o cateter tão logo seja desnecessário.
- Utilizar dispositivo específico para coleta de sangue de CVC.

10. RESULTADOS ESPERADOS

Diminuição do índice de infecções relacionado a infecção de cateter venoso central.

11. REGISTROS

Bundle e prontuário do paciente.

12. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

<http://www.guideline.gov/content.aspx?id=34426&search=catheter> Acesso em: 26 de junho de 2018.

<http://www.anvisa.gov.br/servicosade/manuais/correntesanguinea.pdf> Acesso em: 26 de junho de 2018.

13. ANEXOS

CHECK LIST DE MANUTENÇÃO DO CATETER VENOSO CENTRAL

DATA: ___/___/____. HORA: ___:___ LOCAL:

Tipo do cateter: () Diálise () Venoso Central () Cateter

Número de Lumens: () 01 () 02 () 03 () Outro.
Quantos? _____

Sítio de punção: Jugular Interna () Direita () Esquerda

Subclávia () Direita () Esquerda

Femural () Direita () Esquerda

Atividades Padronizadas

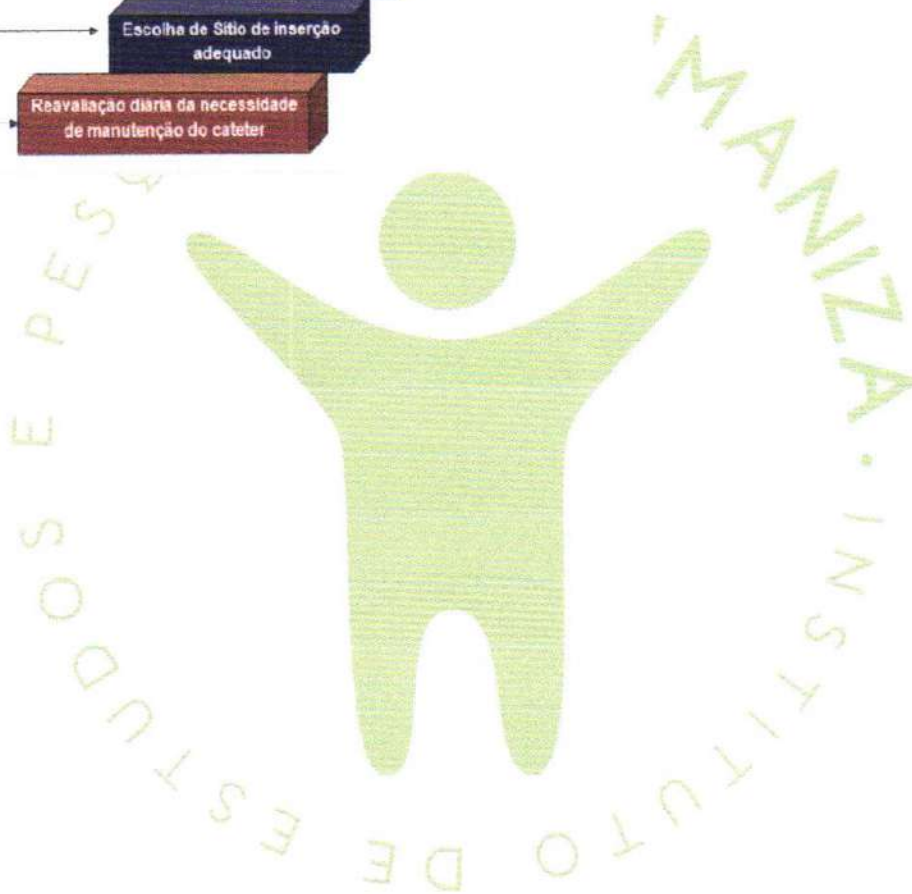
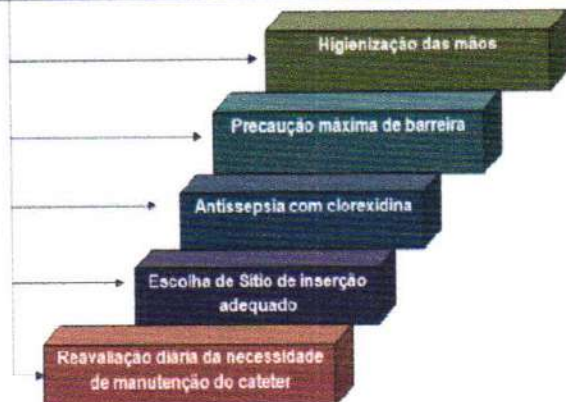
Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Curativo do cateter estéril () Sim () Não
Curativo está datado e seguindo o prazo de troca estabelecido pela CCIH () Sim () Não
Há sinais flogísticos no óstio de inserção do cateter () Sim () Não
Equipo está datado e seguindo o prazo de troca estabelecido pela CCIH () Sim () Não
Foi realizado higienização das mãos antes de manipular o cateter () Sim () Não
Foi realizado a desinfecção das conexões com álcool 70% () Sim () Não
Há necessidade de permanência do cateter venoso central () Sim () Não
Observações da enfermagem:

Bundle para Monitoramento e de Infecção de Corrente Sanguínea Relacionada ao Cateter Venoso Central

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Medidas específicas recomendadas para prevenção de infecção de Corrente Sanguínea relacionada ao Cateter Venoso Central



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'g' and other marks.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

CHECKLIST DE INSERÇÃO PARA CATETER VENOSO CENTRAL PADRONIZAÇÃO PARA INSERÇÃO DE CVC E CHECKLIST DE SEGURANÇA				
DATA	/ /	HORA	LOCAL:	
TIPO DE	<input type="radio"/> DIÁLISE	<input type="radio"/> VENOSO CENTRAL	<input type="radio"/> CATETER TUNELIZADO	
NÚMERO DE LUMENS	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	
SÍTIO	JUGULAR	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> E	
SUBCLAVIA	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> E	FEMORAL: <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E	
MOTIVO PARA	<input type="radio"/> NOVA INDICAÇÃO	<input type="radio"/> ELETIVO	<input type="radio"/> EMERGÊNCIA	
SUBSTITUIÇÃO DO CATETER POR FUNCIONAMENTO	<input type="radio"/>			
PASSAGEM NA PRIMEIRA	<input type="radio"/> SIM	<input type="radio"/> NÃO		
ATIVIDADES PADRONIZADAS:			SIM SIM NA	
P R O C E D I M E N T O	PACIENTE NÃO É ALÉRGICO A HEPARINA	<input type="radio"/>		
	AVALIAÇÃO DE ALERGIA A LÁTEX E ALTERAÇÃO DO PROCEDIMENTO PELA ENFERMEIRA S/N	<input type="radio"/>		
	TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO PREENCHIDO E NO PRONTUÁRIO	<input type="radio"/>		
	PAUSA PARA REALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO - IDENTIFICAR O PACIENTE; ANUNCIAR O PROCEDIMENTO A SER REALIZADO; MARCAR/AVALIAR SÍTIO DE INSERÇÃO; POSICIONAR O PACIENTE CORRETAMENTE PARA A REALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO; MONTAR EQUIPAMENTOS/VERIFICAR SUPRIMENTOS:	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
	CONFIRMAR SE TODAS AS PESSOAS NA SALA LAVARAM AS MÃOS (PERGUNTE, SE NÃO TIVER CERTEZA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	PARAMENTAÇÃO COMPLETA? (LUVAS E AVENTAIS ESTÉREIS, GORRO, MÁSCARA COM PROTETOR OCULAR) TODOS OS ITENS DEVEM SER UTILIZADOS. RESPONSÁVEL PELO PROCEDIMENTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	FOI FEITA	<input type="radio"/> CLOREXIDINA	<input type="radio"/> CLOROXIDINA	<input type="radio"/> AMBOS
	HOUVE QUEBRA DA TÉCNICA DURANTE A	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
	ESPECÍFICA			
	REALIZOU A ANTISSEPSE CIRÚRGICA DAS MÃOS ANTES DO	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
CAMPO MANTIDO	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO			
D U R A N T E	FOI NECESSÁRIO MAIS DE UMA PUNÇÃO PARA INSERIR O	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
	MUDOU O SÍTIO DE INSERÇÃO?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
	PROTETORES COLOCADOS NOS LUMENS DO CATETER?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
	FIXAÇÃO ADEQUADA COM SUTURA?	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
	CONFIRMAÇÃO DE POSIÇÃO (SOLICITAÇÃO DE RAIOS X DE	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NA		
APÓS	A TÉCNICA ESTÉRIL FOI MANTIDA DURANTE A REALIZAÇÃO DO	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
	O CURATIVO FOI	<input type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
OBSERVAÇÕES DA				

Programa para Diagnóstico e Tratamento Precoce da Sepsis

Estaremos implantando na Instituição de Saúde estratégias das melhores práticas apoiadas por evidência científica e reconhecida efetividade para a

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

redução de incidência de infecção hospitalar e de mortes, provocadas por sepse grave, avaliando seu impacto.

A sepse pode ser definida como a repercussão sistêmica da infecção, manifestando-se como diferentes estágios clínicos de um mesmo processo fisiopatológico. É, para o profissional da saúde, um de seus maiores desafios, uma emergência associada a elevada taxa mortalidade, com cerca de 18 milhões de óbitos registrados anualmente em todo o mundo.

Além das altas taxas de morbimortalidade atribuídas à sepse grave, há vários estudos revelando os elevados custos diretos relacionados ao tratamento dos casos e àqueles indiretos secundários ao comprometimento do capital humano (como o absenteísmo e morte prematura).

A estratégia utilizada para reduzir os índices de mortalidade em consequência da sepse grave no Brasil, será a implementação de medidas de detecção precoce de sinais e sintomas e tratamento nas primeiras 6 horas, dos casos diagnosticados no hospital.

Para tal serão utilizados os protocolos para o reconhecimento precoce dos sinais e sintomas da sepse grave nos usuários do hospital, com implantação posterior das intervenções preconizadas internacionalmente para o tratamento da sepse grave (Surviving Sepsis Campaign: International Guidelines for management of severe sepsis and septic shock: 2008) como protocolo de tratamento nas primeiras 6 horas.

I.As medidas incluem Diagnóstico (SIRS + Infecção + Disfunção orgânica), medida de lactato, culturas (hemoculturas), antibioticoterapia endovenosa, Ressuscitação inicial (PVC e SVcO₂), reposição volêmica e utilização de drogas vasoativas.

!!.As medidas de lactato sérico serão obtidas nos usuários sépticos (ou com suspeita). Usuários com lactato sérico > 4 mmol/L (>36 mg/dL) serão inclusos na

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

terapia precoce guiada baseada em metas (PVC e SvO₂). Culturas apropriadas serão sempre obtidas antes do início da terapia antimicrobiana.

III. Antibioticoterapia endovenosa de amplo espectro será iniciada na primeira hora do reconhecimento da sepse grave, após coleta de culturas apropriadas

IV. Haverá disponibilidade de suprimento de antibióticos adequados em todos os serviços do hospital para as situações de urgência.

V. Os focos passíveis de controle serão exaustivamente procurados e controlados nas primeiras horas do atendimento.

VI. Durante as primeiras 6 horas da ressuscitação, os objetivos devem incluir: PVC: 8-12 mmHg; PAM: ≥ 65 mmHg, Diurese $> 0,5$ ml/k/h, SvcO₂ $\geq 70\%$ ou SvcO₂ $\geq 65\%$.

O protocolo para usuários apresentando hipotensão ou lactato > 4 mmol/L (36 mg/dl) incluirá:

I. Infusão inicial de pelo menos 20 ml/kg de cristalóide (ou equivalente em colóide).

II. Uso de drogas vasopressoras para usuários hipertensos que não responderam a ressuscitação volêmica inicial com intuito de manter a pressão arterial média (PAM) > 65 mmHg.

III. Nos usuários apresentando hipotensão persistente apesar da ressuscitação volêmica (choque séptico) ou lactato > 4 mmol/L (36 mg/dl) deverá manter a pressão venosa central (PVC) > 8 mmHg e manter a saturação venosa central (SvcO₂) $> 70\%$. Cristalóides e colóides (naturais ou artificiais) podem ser usados e não há evidência favorável a um tipo específico de fluido.

IV. Quando a ressuscitação volêmica adequada falha em restabelecer a pressão arterial e perfusão adequadas, deve-se iniciar o uso de vasopressores. A terapia com vasopressores poderá ser usada para manter a perfusão quando a hipotensão for grave, mesmo no decorrer da ressuscitação volêmica. Tanto a

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

noradrenalina ou dopamina são vasopressores de primeira escolha para corrigir a hipotensão no choque séptico.

Meta VI - Reduzir o Risco de Danos aos Pacientes Resultante de Quedas

Como medida de segurança, o INSTITUTO HUMANIZA busca implantar o protocolo de queda no intuito de identificar o risco de queda dos seus pacientes e agir preventivamente, evitando esse tipo de evento e eventuais lesões causadas por ele.

O protocolo de prevenção de quedas inclui a identificação de pacientes com risco – em função das condições clínicas, dos medicamentos prescritos e dos tratamentos – e a adoção de medidas preventivas, conforme esse risco.

A avaliação do risco é realizada a partir da admissão, com base nas condições clínicas e necessidades do paciente. Todos os pacientes são orientados quanto aos riscos e às medidas de prevenção. Além disso, é necessário adequar o ambiente hospitalar/unidade de saúde para diminuir o risco das quedas relacionadas a estrutura física e mobiliário, o que inclui o quarto e o banheiro do paciente.

Para verificar o cumprimento desta meta, utilizamos os seguintes indicadores:

- a. Proporção de pacientes com avaliação de risco de queda realizada na admissão;
- b. Número de quedas com danos;
- c. Número de quedas sem danos;
- d. Índice de quedas.

Torna-se necessário para melhorar o processo de prevenção de quedas:

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- a. Avaliar, no momento da admissão, o risco de queda do paciente (pacientes internados, pacientes no serviço de emergência e pacientes externos);
- b. Orientar pacientes e familiares sobre as medidas preventivas individuais, e entregar material educativo específico, uma vez identificado o risco de queda;
- c. Nortear os pacientes e acompanhantes a seguir as orientações dadas pela equipe multiprofissional;
- d. Identificar todo paciente com riscos para queda;
- e. Retirar todos objetos ou mobiliário que possa levar a uma queda e evitar uso de tapetes na instituição;
- f. Colocar sinalização visual para identificação de risco de queda, a fim de alertar toda equipe de cuidado;
- g. Envolver o paciente no processo de cuidado, esclarecendo todas as suas dúvidas. Isso pode evitar falhas;
- h. Notificar imediatamente ao Núcleo de Segurança do Paciente caso ocorra um evento de queda.

Protocolo de Prevenção de Quedas - INSTITUTO HUMANIZA

INTRODUÇÃO

Quedas são eventos complexos e quando ocorrem no ambiente hospitalar podem se tornar ainda mais graves, podendo aumentar o tempo de internação e até levar à morte. Essa ocorrência pode ocasionar aumento das comorbidades, aumento do tempo de internação e os custos assistenciais, ansiedade da equipe e perda da confiança nos profissionais e na instituição.

Define-se segurança do paciente como a “redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde”; incidente como o

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

“evento ou circunstância que poderia ter resultado, ou resultou, em dano desnecessário ao paciente” e evento adverso que “é incidente que resulta em dano ao paciente”.

Em neonatologia, o risco de quedas, principalmente em unidades de alojamento conjunto é uma preocupação, tendo em vista o cansaço das puérperas por conta da má qualidade do sono nos últimos meses de gravidez, o esgotamento físico e mental do parto, dor e dificuldade de locomoção, especialmente em casos de cesáreas.

DEFINIÇÃO

Queda é o deslocamento não intencional do corpo para um nível inferior à posição inicial, com incapacidade de correção em tempo hábil, provocada por circunstâncias que envolvam fatores intrínsecos e extrínsecos que comprometem a estabilidade (PAIVA, M.C.M.S et al).

Fatores Intrínsecos:

- Alterações fisiológicas (envelhecimento e idade que causam a diminuição da força muscular);
- Alterações patológicas (doença crônica); • Fatores psicológicos (queda da autoestima);
- Efeitos colaterais de medicamentos (sedativos, opióides e pré-anestésicos);
- Paciente cirúrgico: potencial risco para queda.

Fatores Extrínsecos:

- Comportamento e atividade do indivíduo;
- Meio ambiente (altura da cama e trava das rodas).

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warríb Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Tipos de Quedas:

Em adultos

- Paciente se desloca de maneira não intencional indo o corpo ao chão;
- Paciente é amparado durante a queda (mesmo que não chegue ao chão);
- Paciente escorrega de uma cadeira/poltrona/vaso sanitário para o chão.

Em neonatologia, a queda do recém-nascido (RN) pode ser quando este:

- Dorme no mesmo leito que a mãe;
- Escorrega dos braços da mãe ou acompanhante, enquanto descansa/dorme ou amamenta em poltrona na maternidade;
- Cai dos braços da mãe, familiar, ou profissional enquanto estes deambulam na maternidade com o bebê no colo;
- Escorrega dos braços da mãe, familiar, ou profissional no momento da transferência para o berço.

OBJETIVO

Redução na ocorrência de quedas nos pacientes, por meio da adoção de medidas que contribuam para a sistematização da assistência segura contemplando avaliação de risco, medidas preventivas, cuidado profissional, educação do paciente, familiares e profissionais.

Objetivos Específicos

- Definir padrão de avaliação dos pacientes atendidos em ambulatório ou internados, quanto ao risco de queda;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Definir padrão para a elaboração do plano de cuidados e de intervenções individualizadas às pacientes avaliadas com risco de queda;
- Identificar pontos de melhoria no ambiente e no processo de trabalho que quando corrigidos proporcionem um ambiente seguro para todos os clientes atendidos no ambulatório e internados;
- Definir padrão para a sinalização visual para o risco de queda identificado, a fim de alertar todas as pessoas que circulam na instituição.

RISCO PARA QUEDAS

A avaliação do risco de queda deve ser feita no momento da admissão da paciente em todas as unidades de internação, incluindo a transferência intra-hospitalar.

Pacientes Adultos

Para avaliação de risco de queda de pacientes adultos, utilizam-se os critérios estabelecidos pelo Ministério da Saúde (MS), organizados em instrumentos específicos (Ficha de Avaliação do Risco de Queda) que contemplam os itens abaixo.

Demográficos:

- Crianças menores de 5 anos e idosos acima de 65 anos;

Psico-cognitivos:

- Declínio cognitivo, depressão e ansiedade

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warríb Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Condições de saúde e presença de doenças crônicas:

- Acidente Vascular Cerebral prévio;
- Hipotensão postural;
- Tontura;
- Convulsão;
- Síncope;
- Dor intensa;
- Baixo índice de massa corpórea;
- Anemia;
- Insônia;
- Incontinência ou urgência miccional;
- Incontinência ou urgência para evacuação;
- Artrite;
- Osteoporose;
- Alterações metabólicas (exemplo, hipoglicemia).

Funcionalidade:

- Dificuldade no desenvolvimento das atividades da vida diária;
- Necessidade de dispositivo de auxílio à marcha (bengala, andador, muletas);
- Fraqueza muscular e articular;
- Amputação de membros inferiores;
- Deformidades nos membros inferiores.

Comprometimento sensorial:

- Visão, audição ou tato

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Equilíbrio corporal:

- Marcha alterada

Uso de medicamentos:

- Benzodiazepínicos;
- Antiarrítmicos;
- Anti-histamínicos;
- Antidepressivos;
- Digoxina;
- Diuréticos;
- Laxativos;
- Relaxantes musculares;
- Vasodilatadores;
- Hipoglicemiantes orais;
- Insulina;
- Uso de 4 ou mais medicamentos simultaneamente.

Outros:

- Obesidade severa;
- História prévia de queda.

Perfil de paciente com alto risco de queda Para categorização do risco, serão utilizadas as classificações:

A) Baixo risco:



337



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Paciente acamado, restrito ao leito, completamente dependente de ajuda de terceiros. Com ou sem fatores de risco;

- O indivíduo independente e sem nenhum fator de risco.

B) Alto risco:

- Paciente independente, que se locomove e realiza suas atividades sem ajuda de terceiros, possui pelo menos um fator de risco;

- Paciente dependente de ajuda de terceiros para realizar suas atividades. Anda com auxílio de pessoas ou dispositivos. Com ou sem fatores de risco;

- Paciente acomodado em maca, aguardando a realização de procedimentos, exames ou transferências.

A avaliação do risco de queda é um dos indicadores de avaliação da qualidade hospitalar, no que se refere à segurança do paciente.

- Pacientes Internados: O preenchimento do formulário de avaliação de risco de queda deverá ser realizado pelo enfermeiro, nas primeiras 24 horas de internação. O grau do risco de queda será definido em conformidade com a presença de fatores predisponentes identificados.

- Pacientes Externos: A avaliação do risco de queda em pacientes ambulatoriais deverá ser realizada pelo enfermeiro do ambulatório durante a consulta de enfermagem, observando a presença de fatores predisponentes.

MEDIDAS PREVENTIVAS

a. Identificação do paciente com risco de queda. Após avaliação e determinação do grau do risco de quedas, uma SINALIZAÇÃO VISUAL deve ser colocada no leito.

b. Necessidade de acompanhante;

c. Orientações ao paciente/acompanhante:

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- ✓ Usar calçados antiderrapantes;
 - ✓ Não se levantar subitamente devido ao risco de hipotensão postural e tontura;
 - ✓ Exercícios de marcha devem ser realizados apenas com acompanhamento do fisioterapeuta;
 - ✓ Manter grades de cama elevadas durante todo o período;
 - ✓ Aguardar ser encaminhada ao banho de aspersão pela equipe de enfermagem quando se tratar da primeira vez que se levanta em pós-operatório;
 - ✓ Manter ao alcance, pertences e objetos mais utilizados;
 - ✓ Informar à equipe do Serviço Social e/ou a Enfermagem o período em que o paciente permanecerá sem acompanhante.
- d. Orientações da equipe multiprofissional:
- ✓ Revisão periódica dos medicamentos – orientar sobre efeitos colaterais de medicamentos, os quais aumentam o risco de queda;
 - ✓ Supervisão periódica para avaliação do conforto e segurança da paciente;
 - ✓ Avaliação do nível de dependência após instalação de dispositivos ou equipamentos;
 - ✓ Avaliação diária do grau do risco de queda.
- e. Transporte seguro:

O ato de transportar deve reproduzir a extensão da unidade de origem do paciente, tornando-o seguro e eficiente, sem expor o paciente a riscos desnecessários, evitando, assim, agravar seu estado clínico. Todo transporte de paciente deve ser indicado, planejado e executado mediante uma avaliação médica criteriosa dos riscos potenciais do deslocamento. Para garantia da segurança do transporte, considera-se a classificação do paciente em:

- ✓ **BAIXO RISCO (NÃO-CRÍTICOS):** Pacientes estáveis, sem alterações críticas nas últimas 24 horas, quer sejam ou não sejam dependentes de oxigenoterapia. O transporte destes pacientes necessita somente do técnico de

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

transporte. Os deslocamentos destes pacientes serão considerados eletivos. Somente haverá a necessidade do acompanhamento do técnico de enfermagem da unidade de origem ou de outro profissional quando se referir a pacientes com condições especiais, a serem determinadas pelo enfermeiro ou médico do setor.

✓ **ALTO RISCO (CRÍTICOS):** Pacientes instáveis e que podem precisar de intervenções agudas: pacientes com via aérea artificial (intubação endotraqueal, crico/traqueostomia) em assistência ventilatória mecânica; necessidade de suplementação de O₂ com pressão de suporte; desconforto respiratório moderado a grave (SPO₂ < 90%); presença de instabilidade hemodinâmica; uso de medicamentos vasoativos; utilização de monitorização invasiva; rebaixamento sensorial.

Deve ser transportado com monitoração eletrocardiográfica, e, de acordo com sua gravidade, mantido o mesmo monitoramento ao qual está submetido no leito, devendo ser acompanhado no mínimo pelo técnico de transporte e médico. Quando em ventilação mecânica ou em uso de BIPAP (respirador mecânico usados no suporte ventilatório por pressão e que são tipicamente empregados para a ventilação não invasiva) é obrigatória ainda a presença do fisioterapeuta.

Vários pontos devem ser considerados no planejamento do transporte de pacientes e devem ser sempre verificados, como: segurança e contraindicação do transporte.

Considera-se o transporte seguro quando:

a. A equipe multidisciplinar responsável pelo paciente sabe quando fazê-lo e como realizá-lo, ou seja, deve haver indicação para o deslocamento e, principalmente, planejamento para fazê-lo;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- b. Assegura-se a integridade do paciente, evitando o agravamento de seu quadro clínico;
- c. Treinamento adequado da equipe envolvida, desenvolvendo habilidade no procedimento;
- d. Rotina operacional para realizá-lo.

NOTIFICAÇÃO DE QUEDAS E INDICADORES

Notificação de Quedas:

As notificações são realizadas diante da ocorrência de queda, mesmo com a adoção de medidas preventivas, todos os casos devem ser notificados para que se inicie o processo de análise do evento, oportunizando a revisão do processo e definição de barreiras para evitar novas ocorrências.


Indicadores de Quedas:

Serão adotados pelo INSTITUTO HUMANIZA os seguintes indicadores, os quais serão monitorados mensalmente:

- a. Proporção de pacientes com avaliação de risco de queda realizada na admissão;
- b. Número de quedas com dano;
- c. Número de quedas sem dano;
- d. Índice de quedas $[(n^{\circ} \text{ de eventos} / n^{\circ} \text{ de paciente-dia}) * 1000]$.

Formulário de Avaliação para o Risco de Queda - INSTITUTO HUMANIZA

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

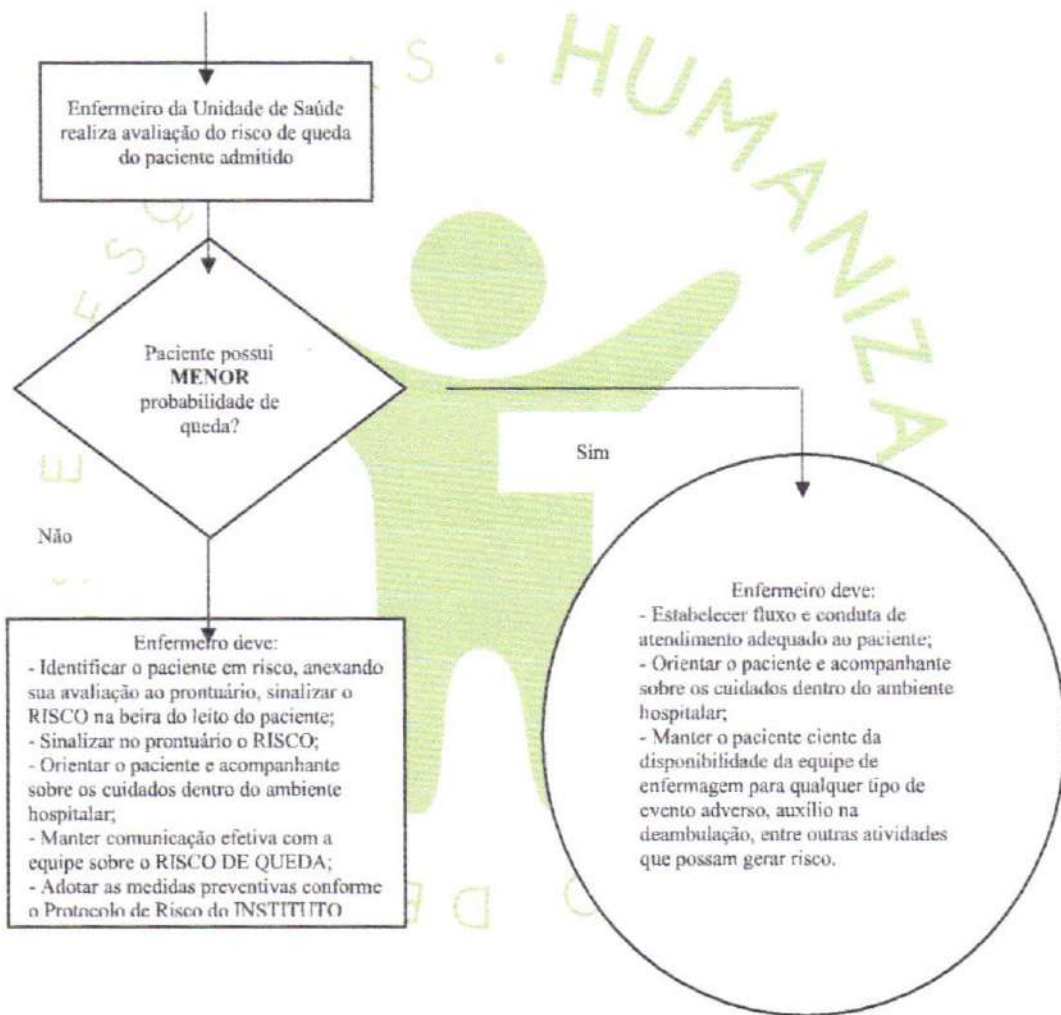
 AValiação para Risco de Queda		
Itens para Verificação de Risco Identificados	Sim	Não
Paciente com idade <ou= a 5 anos e >ou= a 65 anos?		
Paciente com déficit sensitivo (visão, tato, audição). Qual?		
Paciente com distúrbios neurológicos (crises convulsivas, Parkinson, Alzheimer, AVE). Outros? _____		
Paciente com distúrbio metabólico (DM descompensada, edema, alterações de exames bioquímicos)		
Paciente acamado e/ou dependente?		
Paciente tem osteoporose?		
Paciente relata queixas de fraqueza, vertigem, sonolência?		
Paciente apresenta agitação e/ou hiperatividade?		
Paciente em uso de medicamentos que atuam no sistema nervoso central ou cardiovascular (sedativos e/ou pós-anestésico)		
Paciente com dificuldade de marcha, deambulação prejudicada, anda com auxílio de órtese; andador; muleta ou bengala?		
Historia de queda: onde aconteceu (residência, hospital, outros)? _____		
Considerar existência de risco quando assinalado X em um ou mais itens. Com relação ao item idade (<ou= a 5 anos e >ou = a 65 anos), considerar risco de		



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

queda o beneficiário que apresentar mais de um fator de risco selecionado além da idade. Sinalizar prontuário e iniciar protocolo para prevenção do RISCO DE QUEDA.

Fluxograma de Avaliação para Risco de Queda



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Não

Paciente apresenta
melhora nos
aspectos
físicos/clínicos??

Sim

Formulário de Notificação de Evento Adverso

Notificação de Eventos Adversos

Paciente:		Data Ocorrência:	Hora Ocorrência:
Registro:	Idade:	Data do Relato:	Unidade/ Leito:
Médico:	Cor:	Relator:	Diagnóstico de Internação:

1. Terapia Medicamentosa

Fase 1: Prescrição

Medicação incorreta
 Dose incorreta
 Via incorreta
 Aprazamento incorreto
 Outro: _____
 Item não prescrito (enfermagem)

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Fase 2: Solicitação

Transcrição: incorreta Frequência Atraso

Aprazamento Dose incorreta

incorreto incorreta Item transcrito Outro: _____

Via incorreta Item e não prescrito _____
duplicado

Fase 3:

Dispensação Demora dispensação

Dispensação

incorreta Outro: _____

Dispensado e _____
não recebido

Fase 4:

Preparo: Diluição incorreta Dose Data de validade

Medicação Identificação incorreta expirada

incorreta incorreta/ausente Veículo Horário incorreto

Perda de incorreto

medicação Outro: _____

Fase 5:

Administração Medicação Via Dose Data de

incorreta incorreta incorreta validade expirada

Paciente Não Veículo Horário

incorreto checado incorreto incorreto

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Não administrado Estabilidade expirada Outro: _____

2. Reação Adversa Medicamentosa

Medicação Envolvida	Laboratório	Lote
Descrição		

3. Queixa Técnica – Produtos Hospitalares (medicamentos, materiais e equipamentos)

Produto ou equipamento	Fabricante	Lote
Descrição		

4. Quedas

Motivo da queda: Escorregou Perda de equilíbrio Síncope Tropeçou Outro: _____

Local da queda:

Cama Maca Mesa cirúrgica Mesa de exames Cadeira/poltrona
 Própria Altura Banheiro
 Outro: _____

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warríb Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Descrição

5. Flebite			
<input type="checkbox"/> Grau 1 (eritema)	<input type="checkbox"/> Grau 2 (eritema + dor local)	<input type="checkbox"/> Grau 3 (eritema + dor + cordão palpável)	<input type="checkbox"/> Grau 4 (eritema + dor + cordão palpável + drenagem purulenta)
Droga Envolvida			
Descrição			
6. Úlcera de pressão			
<input type="checkbox"/> Hiperemia em proeminência óssea	<input type="checkbox"/> Lesão bolhosa	<input type="checkbox"/> Escoriação	<input type="checkbox"/> Perda tecidual <input type="checkbox"/> Necrose <input type="checkbox"/> Outro: _____
Descrição			
7. Outros Relacionados com Pele (notificar úlcera de pressão no item acima)			

(Handwritten signatures and initials)

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrir Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Hiperemia (se for por fixação de sondas, notificar abaixo) Assadura Lesão Bolhosa Escoriação Queimadura

Equimose/hematoma

Outro: _____

8. Sondas e cateteres

Tipo: Dreno Cateter SNE/SNG SVD
 Cateter Venoso
 Venoso Central Periférico Outro: _____
 Tubo Traqueostomia _____
 Endotraqueal

Descrição

9. Exames

Fase 1 - Marcação: Solicitação incorreta Atraso

Fase 2 - Coleta de Amostra: Paciente incorreto Amostra incorreta

Identificação incorreta

Frasco/meio incorreto

Armazenamento Atraso
coleta/encaminhamento Extravio/perda Hemólise

Encaminhamento Paciente: Paciente incorreto Local
Incorreto Atraso

Realização exame: Atraso Exame incorreto Paciente incorreto
 Não realizado

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Preparo incorreto

Laudo exame: Trocado Extraviado Identificação incorreta

Incompleto/errado Atraso

10. Terapia Nutricional

Tipo: V.O. Enteral **Prescrição:** Ausente
 NPT Incorreta

Manipulação: Identificação Preparo Presença de
 Consistên Incorreta Inadequado corpo estranho
cia

Incorreta Outro: _____

Volume _____
incorreto

Entrega: Atraso Paciente errado Temperatura inadequada

Transporte inadequado

Outro: _____

Administração: Dieta Não administrado Não
 Consistên Incorreta checado
cia

Incorreta Paciente incorreto

Outro: _____

Presença
de corpo
estranho

Descrição do evento: (descrever eventos de terapia medicamentosa, queda, flebite e úlcera nos campos específicos)

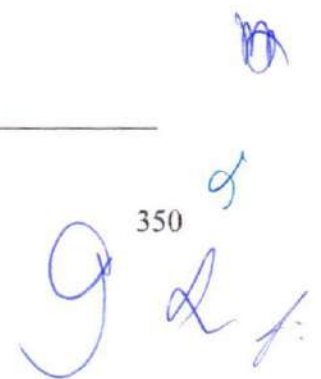
Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Classificação do Dano pelo Gerenciamento de Risco ou Escritório de Qualidade

<input type="checkbox"/> Nenhum (sem dano)	<input type="checkbox"/> Leve COM necessidade de intervenção:
<input type="checkbox"/> Leve SEM necessidade de intervenção	Dano (vermelhidão, abrasão, contusão etc) com necessidade de intervenção local (aplicação de pomadas, curativos, compressas etc). Eventos com medicações com necessidade de monitorização de sinais vitais ou testes laboratoriais.
<input type="checkbox"/> Moderado: Dano com necessidade de intervenção clínica, como por exemplo, suturas. Eventos com medicações com potencial para consequências graves e necessidade de monitorização/intervenção.	<input type="checkbox"/> Grave: Fratura, hemorragia, broncoaspiração, erro de sítio ou paciente cirúrgico, reação adversa grave e medicação ou morte. Aumento no tempo de permanência, transferência para a UTI dos pacientes internados ou necessidade de internação para pacientes externos.

Para uso da Gerência de Risco

<input type="checkbox"/> Quase erro <input type="checkbox"/> Incidente <input type="checkbox"/> Queixa técnica	Efeito Adverso <input type="checkbox"/> Leve <input type="checkbox"/> Grave	Notificação ANVISA Nº
--	--	------------------------------

350


Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

<input type="checkbox"/> Moderado	<input type="checkbox"/>	
Sentinela		Data:

Implantação do Consentimento Informado

O Consentimento Informado é uma decisão voluntária, realizada por pessoa autônoma e capaz, tomada após processo informativo e deliberativo visando a aceitação de tratamento específico ou experimentação, sabendo a natureza do mesmo, das suas consequências e dos seus riscos.

Como elemento do atual exercício da medicina, trata-se de um direito moral dos usuários que gera obrigações morais para os profissionais da área de saúde.

O Termo de Consentimento Informado é obrigatório de acordo com a Resolução T196/96 – Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, com a lei no 8.078/90 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providencias, o Código Civil Brasileiro e a Resolução 1.246/88 – Dispõe sobre o Código de Ética Médica.

O objetivo principal do Termo de Consentimento Informado é garantir a autonomia do indivíduo nas decisões que podem afetá-lo física ou mentalmente. A implantação do consentimento informado contemplará a junção da autonomia, capacidade e voluntariedade do usuário com as informações e esclarecimentos pertinentes a cada caso.

Procedimentos para a implantação do Consentimento Informado:

- Prestar informações de acordo com a personalidade, o grau de conhecimento e as condições clínicas e psíquicas do usuário;
- Abordar dados do diagnóstico, prognóstico, tratamentos que serão efetuados assim como dos riscos conexos, benefícios e alternativas existentes;
- Fornecer as informações de forma oral e por escrito;



Rua Cristóvão Colombo, 82, CEP 14.779-000, Bairro Centro, Celima - SP, contato@institutohumaniza.com.br

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

d. Certificar que houve plena compreensão das informações descritas e disponibilizar quantas vezes for necessária releitura do termo e explicações orais.

Termo de Consentimento Informado para Procedimento Anestésico

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO PARA REGIMENTO PROCEDIMENTO ANESTÉSICO

DECLARANTE
 Nome: _____ Estado: _____
 Identidade Nº: _____ () Cidadão brasileiro () Paciente () Responsável no Representante legal
 OBR: No caso de incapacidade total do paciente, preencher os dados do paciente no espaço abaixo.

PACIENTE
 Nome: _____ Sexo: _____
 Identidade Nº: _____ () Cidadão brasileiro () Paciente () Responsável no Representante legal

1. Ondeiro que o Dr. _____ CRM Nº: _____ instituiu este termo em vista a avaliação da necessidade de anestesia e administração de analgésicos, conforme abaixo especificado.

2. A proposta do procedimento que para o paciente e seus familiares no âmbito do sistema anestésico, assim como no modo a ser utilizada a anestesia, especialmente as seguintes: _____ Tem a oportunidade de fazer perguntas, e quando as for, obter respostas de natureza adequada e satisfatória.

3. Aceito realizar todos procedimentos de acordo com o protocolo, incluindo o uso de drogas e equipamentos, em situações emergenciais que possam ocorrer durante o tempo do procedimento anestésico e que possam ser de caráter emergencial, de acordo com o protocolo.

4. Assino, de acordo com o termo de consentimento informado e de acordo com o protocolo a ser utilizado, após a realização do procedimento. Por ter lido, e ter compreendido, o conteúdo deste termo de consentimento informado e de acordo com o protocolo.

5. Também entendo que a qualquer momento e sem necessidade de dar nenhuma explicação poderá negar sua concordância, antes que o procedimento se realize.

_____ de _____ de _____ Hora: _____
 (Paciente) ou (Responsável / Representante legal)

Testemunha: _____ Valor: _____

MÉDICO RESPONSÁVEL (em situações de emergência, deve indicar o endereço do paciente)
 () Possui todos os elementos necessários ao paciente ou seu representante legal, conforme o termo acima.
 () Não se aplica a Lei nº 13.023/2014, que trata da atuação de emergência.

_____ de _____ Hora: _____
 Médico CRM: _____ Médico CRM: _____
 Testemunha: _____ Testemunha: _____

REVOCAÇÃO: _____ Hora: _____
 (Paciente) ou (Responsável / Representante legal)

Núcleo de Segurança do Paciente

REGIMENTO INTERNO

Handwritten signatures and initials: m, q, 352, R, A

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E FINALIDADE

Art. 1º - O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é uma instância colegiada, de natureza consultiva e deliberativa, diretamente ligado a Superintendência do Hospital.

Art. 2º - O NSP tem por finalidade assessorar a Superintendência estabelecendo políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, por meio do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas, que visem garantir a qualidade dos processos assistenciais do Hospital.

CAPÍTULO II

DAS PRERROGATIVAS E COMPETÊNCIAS

Art. 3º - São princípios do NSP:

- I. A garantia da proteção à honra e à imagem dos pacientes, profissionais, fabricantes de produtos e notificadores envolvidos em incidentes em saúde;
- II. A garantia da independência e imparcialidade de seus membros na apuração dos fatos;
- III. A melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde;
- IV. A disseminação sistemática da cultura de segurança;
- V. A articulação e a integração dos processos de gestão de risco;
- VI. A garantia das boas práticas de funcionamento do serviço de saúde;
- VII. A promoção da gestão do conhecimento sobre a segurança do paciente.

Art. 4º - Compete ao NSP:

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- I. Promover ações para a gestão de riscos no âmbito da instituição;
- II. Analisar e avaliar as notificações sobre incidentes e queixas técnicas selecionadas pelo Setor/Unidade de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente;
- III. Desenvolver ações para a integração e a articulação multiprofissional no âmbito da instituição;
- IV. Promover mecanismos para identificar e avaliar a existência de não conformidades nos processos e procedimentos realizados e na utilização de equipamentos, medicamentos e insumos propondo ações preventivas e corretivas;
- V. Promover e acompanhar ações de melhoria de qualidade alinhadas com a segurança do paciente, especialmente aquelas relacionadas aos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde;
- VI. Estabelecer, avaliar e monitorar barreiras para a prevenção de incidentes nos serviços de saúde;
- VII. Elaborar, divulgar e manter atualizado o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, divulgação delegáveis a outros serviços na instituição;
- VIII. Avaliar e monitorar as ações vinculadas ao Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde;
- IX. Priorizar a implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente determinados pelo Ministério da Saúde, ANVISA e realizar o monitoramento dos respectivos indicadores, sendo a etapa de implantação delegável a outros serviços do hospital;
- X. Compartilhar e divulgar à direção e aos profissionais do serviço de saúde os resultados da análise e avaliação dos dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- XI. Acompanhar o processo de notificação ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária os eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

XII. Acompanhar os alertas sanitários e outras comunicações de risco divulgadas pelas autoridades sanitárias;

XIII. Desenvolver, implantar, avaliar, monitorar e manter atualizado o plano de capacitação em segurança do paciente (Educação Permanente Transversal), sendo a etapa de implantação delegável a outros serviços do hospital;

XIV. Desenvolver, implantar, avaliar, monitorar e manter atualizado o plano de comunicação social em saúde quanto aos temas referentes à segurança do paciente (alertas; informações aos novos residentes, acadêmicos e profissionais; bem como aos pacientes/familiares) sendo a etapa de implantação delegável a outros serviços do hospital;

XV. Promover e acompanhar ações de disseminação sistemática da cultura de segurança com foco no aprendizado e desenvolvimento institucional;

XVI. Elaborar proposta de metas e indicadores para inserção nos processos de contratualização;

XVII. Participar de eventos e demais ações promovidas pelo INSTITUTO HUMANIZA sobre segurança do paciente e qualidade.

CAPÍTULO III

DA COMPOSIÇÃO

Art. 5º- O NSP será composto por representantes, titulares e suplentes, de reconhecido saber e competência profissional, todos nomeados pela Direção;

Art. 6º- O NSP será composto por representantes, titulares e suplentes, sendo:

- I. Um representante da Direção;
- II. Um médico representante da Corpo Médica;
- III. Um enfermeiro representante do Corpo de Enfermagem;
- IV. Um farmacêutico representante da Farmácia;
- V. Um representante Setor de Vigilância em Saúde;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- VI. Um representante da Gerência Administrativa;
- VII. Um representante da tecnovigilância (se houver);
- VIII. Um representante da hemovigilância (se houver);
- IX. Um representante da Qualidade.

Parágrafo único - De acordo com o nível de maturidade da cultura organizacional para a segurança do paciente, o Núcleo pode decidir por incluir um representante dos usuários externos – preferencialmente associação de pacientes, quando houver.

CAPÍTULO IV

DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES

Art. 7º - Os membros do Núcleo devem exercer suas funções com celeridade e seguindo os seguintes princípios:

- a) proteção à honra e à imagem dos pacientes envolvidos em incidentes em saúde;
- b) proteção à honra e à imagem dos profissionais envolvidos em incidentes em saúde;
- c) proteção à honra e à imagem dos fabricantes de produtos relacionados a queixas técnicas e incidentes em saúde;
- d) proteção à identidade do notificador;
- e) independência e imparcialidade de seus membros na apuração dos fatos;
- f) foco nos processos durante na apuração dos fatos e no processo decisório.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Art. 8º - Eventuais conflitos de interesse, efetivos ou potenciais, que possam surgir em função do exercício das atividades dos membros do Núcleo deverão ser informados aos demais integrantes do Colegiado ao abrir o item de pauta.

Parágrafo único. O membro do Núcleo estará impedido, caso seja aberto para votação, de votar quaisquer itens de pauta envolvendo a área que representa.

Art. 9º - As matérias examinadas nas reuniões do Núcleo têm caráter sigiloso, ao menos até sua deliberação final, quando será decidida sua forma de encaminhamento.

Parágrafo único. Os membros do Núcleo não poderão manifestar-se publicamente sobre quaisquer assuntos tratados neste fórum, cabendo ao Presidente do Núcleo o encaminhamento de assuntos a serem publicizados para apreciação da Direção.

Art. 10º - As atribuições do Coordenador incluirão, entre outras, as seguintes atividades:

- I. Coordenar as discussões;
- II. Produzir e expedir documentos;
- III. Distribuir tarefas;
- IV. Conduzir os trabalhos; e
- V. Coordenar o apoio administrativo.

Art. 11º - O Secretário e o seu Substituto terão as atribuições de fornecer o apoio técnico e administrativo necessários ao funcionamento do NSP.

CAPÍTULO V
DO MANDATO

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warríb Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Art. 12º - O mandato dos membros do NSP terá a duração de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzidos.

Parágrafo único. Independente da motivação sobre a destituição de membro do NSP, essa ocorrerá sob apreciação e ato da Direção do Instituto.

CAPÍTULO VI

DO FUNCIONAMENTO

Art. 13º - O NSP deverá se reunir mensalmente em reuniões ordinárias e poderá, de acordo com a urgência da matéria, reunir-se extraordinariamente. Haverá reuniões dos subgrupos, também de frequência mensal.

Parágrafo Único - As reuniões extraordinárias podem ser convocadas pelo Coordenador ou pela Direção do Hospital.

Art. 14º - As reuniões do NSP são agendadas semestralmente, via cronograma, com local e horário estabelecidos e encaminhados aos membros por e-mail para apreciação. Na semana que antecede a reunião, o coordenador envia um e-mail/lembrete com a pauta a ser discutida.

Parágrafo Único - As reuniões extraordinárias serão convocadas, no mínimo, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Art. 15º - O quórum mínimo das reuniões é a presença de maioria simples dos membros do NSP.

Art. 16º - O membro que acumular faltas não justificadas em duas reuniões consecutivas será desligado do NSP.

Art. 17º - As reuniões serão conduzidas pelo Coordenador e, na falta deste, pelo seu substituto formal.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

CAPÍTULO VII

DAS DELIBERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Art. 18º - As deliberações do NSP serão preferencialmente estabelecidas por consenso entre os seus membros.

§ 1º - As votações, quando necessárias, serão abertas e acompanhadas de defesa verbal registradas em ata.

§ 2º - As decisões serão tomadas em votação por maioria simples dos presentes.

§ 3º - Em caso de empate na votação, a decisão final caberá ao Coordenador do NSP.

CAPÍTULO VIII

DO SUPORTE AO FUNCIONAMENTO

Art. 19º - O apoio administrativo ao NSP será realizado pelo secretário e na ausência deste poderá ser assessorado pela Secretário de Comissões.

Art. 20º - São consideradas atividades administrativas:

- I. Prestar subsídios e informações relacionadas as atividades do NSP;
- II. Elaborar e arquivar atas, processos, relatórios, documentos, correspondências e a agenda do NSP;
- III. Realizar o agendamento, a preparação e a expedição das convocações para as reuniões e o provimento do apoio logístico para as mesmas.

CAPÍTULO IX

DOS GRUPOS DE TRABALHO DO NSP

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrir Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Art. 21º - O NSP poderá criar grupos de trabalho para tratamento de assuntos específicos.

§ 1º - Os grupos de trabalho serão compostos por no máximo 06 (seis) componentes tendo reconhecido saber e competência profissional no tema, todos indicados pelo NSP e nomeados pela Direção do INSTITUTO HUMANIZA.

§ 2º - Cada grupo de trabalho será coordenado por um representante do NSP, que deverá realizar atas com listas de presença a cada encontro.

§ 3º - O membro que acumular faltas não justificadas em duas reuniões consecutivas será desligado do grupo de trabalho.

§ 4º - As atribuições do Coordenador do grupo de trabalho incluirão, sem prejuízo de outras:

- I.Coordenar as discussões;
- II.Definir responsabilidades dos componentes;
- III.Conduzir os trabalhos; e
- IV.Responsabilizar-se pela entrega em tempo dos produtos demandados pelo NSP.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22º - Aos profissionais que trabalham com cuidado direto ao paciente, terão seis 06 horas da carga horária mensal destinadas às atividades do NSP, dispensadas na escala de serviço.

Regulamento e Manual de Normas e Rotinas

Regimento Interno da UPA

(MODELO)

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

O Conselho de Administração, no uso de suas atribuições legais, resolve expedir o Regimento Interno dispendo sobre a prestação de serviços do corpo clínico no Pronto Atendimento _____.

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE

Artigo 1º - O Pronto Atendimento tem por finalidade prestar atendimento em situações de urgência/emergência, nos limites de sua capacidade instalada, objetivando garantir todas as manobras de sustentação da vida, conforme a regulação médica das urgências e emergências.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO

Artigo 2º - O Pronto Atendimento presta assistência em situações de urgência/emergência por meio das unidades de atendimento de Pronto Atendimento.

Artigo 3º - O Pronto Atendimento para fins administrativos é composto por:

- I. Diretoria Administrativa;
- II. Expediente;
- III. Plantão.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES GERAIS DA DIRETORIA DO PRONTO ATENDIMENTO

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Artigo 4º - À Diretoria do Pronto Atendimento incumbe dirigir a administração do Pronto Atendimento, incluindo:

- I. Corpo clínico do Pronto Atendimento;
- II. Equipe administrativa;
- III. Processos administrativos.

CAPÍTULO IV

DAS RELAÇÕES HIERÁRQUICAS

Artigo 5º - O corpo clínico se reportará:

- I. Para fins administrativos, à Diretoria Administrativa do Pronto Atendimento;
- II. Para fins assistenciais, às Divisões de Clínica;
- III. Para fins técnico-científicos e didáticos, às Divisões de Clínica.

CAPÍTULO V

DO FUNCIONAMENTO

Artigo 6º - Cabe às chefias das unidades médicas do Pronto Atendimento a disponibilização à Diretoria do PA dos dados cadastrais do corpo clínico.

Artigo 7º - Cabe às chefias das unidades médicas do Pronto Atendimento a indicação e atualização à Diretoria do PA do corpo clínico vigente – fixo e rotativo – periodicamente.

Artigo 8º - Cabe à Diretoria Administrativa do Pronto Atendimento a atualização diária das escalas médicas no painel de controle eletrônico.

Artigo 9º Cabe ao corpo clínico notificar à Diretoria Administrativa do Pronto Atendimento as eventuais ausências do PA durante o expediente, para atualização do painel de controle eletrônico, indicando local de destino.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Artigo 10º - Sobre controle de frequência:

- I. É responsabilidade dos profissionais o registro digital de sua entrada e saída de expediente diário disponibilizado na Diretoria Administrativa;
- II. É responsabilidade da Diretoria Administrativa do Pronto Atendimento:
 - a. Conferência e o controle dos registros de frequência;
 - b. Tabulação e relatórios mensais disponibilizados à Diretoria Executiva.

Artigo 11º - Quanto as infrações e penalidades:

- I. São consideradas infrações:
 - a) falta em plantão, sem comunicação prévia;
 - b) abandono do posto de trabalho;
 - c) atrasos;
 - d) registro de frequência por outro profissional;
 - e) registro de frequência sem cumprir a carga horária correspondente;
- II- Verificada a ocorrência de algumas destas infrações a Diretoria do Pronto Atendimento deverá proceder da seguintes formas:
 - a. Falta em plantão, sem comunicação prévia, por ser considerada falta gravíssima, a Diretoria do Pronto Atendimento comunicará o fato a Diretoria Executiva – ICHC para aplicação de penalidade de suspensão ou solicitar a demissão por justa causa;
 - b. Registro de frequência sem cumprir a carga horária correspondente, por ser considerada falta gravíssima, a Diretoria do Pronto Atendimento comunicará o fato a Diretoria Executiva para aplicação de penalidade de suspensão ou solicitar a demissão por justa causa

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

c. Abandono do posto de trabalho, por ser considerada falta grave, a Diretoria do Pronto Atendimento comunicará o fato a Diretoria Executiva para aplicação de penalidade de suspensão e desconto salarial;

d. Registro de frequência por outro profissional, por ser considerada falta grave, a Diretoria do Pronto Atendimento comunicará o fato a Diretoria Executiva para aplicação de penalidade de suspensão ou solicitar a demissão por justa causa ;

e. Atrasos, por ser considerada leve, a Diretoria do Pronto Atendimento comunicará o fato a Diretoria Executiva para aplicação de penalidade de advertência escrita e desconto salarial.

No que concerne aos manuais de rotina, ao longo desse programa de trabalho a OSS apresentou as diretrizes para cada tipo de serviço.

Serviço de Informação aos usuários


Política de Humanização

Será implantado um Programa de Humanização da Assistência, cujas diretrizes são as estabelecidas pela Política Nacional de Humanização da Assistência do Sistema Único de Saúde.

Com a implantação desse Programa, pretende-se assegurar o alcance de quatro objetivos prioritários:

- ✓ Serão reduzidas as filas e o tempo de espera com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo, baseados em critérios de risco;
- ✓ Todo usuário do SUS saberá quem são os profissionais que cuidam de sua saúde, e os serviços de saúde se responsabilizarão por sua referência territorial;

364
g
A
1



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- ✓ As unidades de saúde garantirão as informações ao usuário, o acompanhamento de pessoas do convívio social (de livre escolha) e os direitos do código dos usuários do SUS;
- ✓ O INSTITUTO HUMANIZA manterá ações de educação permanente aos profissionais do hospital.

As diretrizes gerais para a Implantação do Programa de Humanização são:

- ✓ Ampliar o diálogo entre os profissionais, entre os profissionais e a população, entre os profissionais e a administração;
- ✓ Implantar, estimular e fortalecer Grupos de Trabalho de Humanização com plano de trabalho definido;
- ✓ Estimular práticas resolutivas, racionalizar e adequar o uso de medicamentos, eliminando ações intervencionistas desnecessárias;
- ✓ Sensibilizar as equipes de saúde em relação ao problema da violência intra familiar (criança, mulher e idoso) e quanto à questão dos preconceitos (sexual, racial, religioso e outros) no momento da recepção e dos encaminhamentos;
- ✓ Adequar os serviços ao ambiente e à cultura local, respeitando a privacidade e promovendo uma ambiência acolhedora e confortável;
- ✓ Implementar um sistema de comunicação e de informação que promova o autodesenvolvimento e amplie o compromisso social dos profissionais de saúde.

Grupo de Trabalho de Humanização

O Objetivo do grupo de trabalho de humanização é conduzir um processo permanente de mudança da cultura de atendimento à saúde, promovendo o respeito à dignidade humana, contando com uma equipe multidisciplinar, sob a gestão do Serviço Social, por entendermos que tais profissionais têm um caráter interventivo, contribuindo no processo de humanização e no entendimento do

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023
processo saúde doença, através de atividades socioeducativas com usuários, equipe multidisciplinar, gestores, entre outros.

O objeto do grupo é a construção de um espaço para a escuta, análise, elaboração e decisão sobre os projetos de humanização.

Esse grupo é responsável por promover um fluxo de propostas e deliberações, relativas aos critérios de humanização e à sua eficiência na promoção da humanização, além de apoiar e articular as iniciativas humanizadoras, efetuando ações necessárias para sua continuidade.

O grupo trabalha de maneira colaborativa com a gestão da Unidade, contribuindo para a concepção de estratégias de comunicação e integração entre profissionais de saúde x usuários x família; usuário x família; usuário/família x serviços/ profissionais de saúde.

O grupo também é responsável pela construção de indicadores, o processo de avaliação e divulgação dos resultados.

Após a identificação e engajamento das lideranças, o grupo de trabalho de humanização constitui-se por pelo menos um representante de cada setor, sendo pelo menos um representante da administração, enfermagem, farmácia, médicos, serviço social entre outros profissionais da equipe multidisciplinar.

Elaboração do plano de ação

A intervenção do grupo de trabalho se dá em quatro aspectos, visando à qualidade no serviço de atendimento ao usuário:

- ✓ Contribuir para a educação continuada, promoção de eventos educativos, treinamento de áreas ou profissionais, divulgação de temas de interesse da coletividade;
- ✓ Propiciar a democratização das relações de trabalho, concedendo voz aos setores que normalmente não teriam condições de superar as

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- barreiras de hierarquia e competência técnica. Para isso, deverá manter um relacionamento estrito com cada setor, ouvindo reclamações, sugestões e buscando soluções para problemas específicos;
- ✓ Sustentar um processo de reflexão contínua sobre as vivências no mundo do trabalho, o como e para que se trabalha numa organização hospitalar;
 - ✓ No plano comunicativo: criando fluxos de informações relevantes para profissionais, dando a conhecer os projetos de humanização em curso no hospital.

Adotando uma metodologia participativa, em duas direções necessariamente correlacionadas:

- ✓ Humanização do trabalho do profissional de saúde e colaboradores;
- ✓ Cursos de Classificação Risco;
- ✓ Cursos de Atendimento Humanizado;
- ✓ Espaço;
- ✓ Caixa de Sugestões.

Humanização do atendimento ao usuário:

- ✓ Ouvidoria na unidade de saúde- Setor de responsabilidade Social, que visa a escuta e entendimento das demandas e questões dos usuários;
- ✓ Ouvidoria Itinerante: unidade móvel, com ações pontuais de educação em saúde, buscando levar saúde extramuros para sociedade;
- ✓ Pesquisa de Satisfação;
- ✓ Folder;
- ✓ Quadro de Informações.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Pesquisa de Satisfação

A implantação de um Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) visa aprofundar a escuta, melhorar a qualidade do serviço prestado e ampliar o conhecimento das providências tomadas a partir das reclamações/sugestões dos usuários.

Na nossa visão, o Usuário/Acompanhante avalia o desempenho do serviço não só pela forma no qual foi ofertado, mas principalmente através da comparação com o que esperava do atendimento. Diferentes níveis de desempenho são percebidos pelos Clientes, em uma espécie de teste contínuo em que uma só expectativa não atendida, pode gerar insatisfação.

Critérios considerados para aperfeiçoar a atenção ao usuário:

1. Melhorar a informação do usuário sobre o conteúdo, organização e funcionamento dos serviços de saúde contratados;
2. Ampliar a comunicação entre os profissionais de saúde e os usuários;
3. Incentivar a autonomia dos usuários fortalecendo o processo de autocuidado;
4. Construção de um plano terapêutico singularizado;
5. Respeitar os direitos dos pacientes, atendendo-os com dignidade de modo universal e igualitário;
6. Respeitar a decisão do paciente em relação ao consentimento ou recusa na prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de morte ou obrigação legal;
7. Garantir o sigilo dos dados e informações relativas aos pacientes;
8. Garantir o direito de assistência religiosa e espiritual aos pacientes, por ministro de qualquer culto religioso;
9. Publicizar e esclarecer os direitos dos pacientes, quanto aos serviços oferecidos;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

10. Disponibilizar de maneira visível o nome dos profissionais de plantão na unidade.

Cronograma para implementação de pesquisa de satisfação para os usuários e acompanhantes.

Ação Programada	Atividades	Indicadores	Metas	Prazo de Implantação por Trimestre (T)
Pesquisa de Satisfação com o Usuário e/ou Acompanhantes	Elaborar Instrumento de Coleta de dados da percepção do Usuário desde a entrada na unidade de saúde até o atendimento pós alta, com treinamento da equipe multidisciplinar nos itens da pesquisa	N.º pessoas treinadas na metodologia	Acompanhar e monitorar mensalmente a capacitação da Equipe multidisciplinar no “ouvir” e “acolher” e “mudar”	1º T
	Aplicação da pesquisa com retorno imediato para o Usuário e equipe multidisciplinar	% de satisfação de bom e ótimo nos itens da Pesquisa	Monitorar e analisar criticamente os indicadores da pesquisa com Plano de Ação para os itens de pontuação baixa, mensalmente	1º T

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Ainda haverá aplicação de questionários elaborados a partir dos modelos proposto pela Secretaria Municipal de Saúde, conforme previsto no Termo de Referência do Edital.

Cronograma de implementação com os clientes internos – colaboradores.

Ação Programada	Atividades	Indicadores	Metas	Prazo de Implantação por Trimestre (T)
Pesquisas de Satisfação com os Clientes Internos	Elaborar Instrumento de Coleta de dados da satisfação do Cliente Interno em todas as fases na Instituição	% de adequação do instrumento em todos os Setores e fases de passagem na Instituição	Acompanhar e monitorar mensalmente a necessidade de revisão do instrumento	2º T
	Aplicação do Instrumento com os desdobramentos necessários, correlacionando-os ao item anterior	% de satisfação do Cliente Interno X % de Satisfação do Cliente Paciente/ Acompanhantes	Monitorar e analisar criticamente os indicadores de satisfação mensalmente	2º T

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

O Objetivo desta ação é medir as oportunidades de melhoria com os Clientes Internos. Entendemos que existe uma forte correlação da Satisfação do Cliente Interno com o nível da atenção prestada aos Clientes Externos e Internos. Adotamos a teoria de Maslow como modelo.

Cronograma para implementação de pesquisa de satisfação com os clientes externos – parceiros da rede de saúde.

Ação Programada	Atividades	Indicadores	Metas	Prazo de Implantação por Trimestre (T)
Pesquisa de Satisfação com os Clientes Externos na Rede Assistencial de Saúde	Elaborar Instrumento de Coleta de dados da Satisfação dos Clientes Externos, ou seja todos os parceiros da Rede Assistencial	% de adequação do instrumento as políticas da OS e da SMS	Obter 100% de adequação do instrumento aos padrões definidos	2º T
	Aplicação e consolidação da pesquisa, validando a capacidade de relacionamento e do cumprimento dos parâmetros da contratualização	% de satisfação dos parceiros da Rede Assistencial com a OS	Elevar o nível de satisfação obtido a cada trimestre	4º T

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

A tabulação de dados tem por finalidade colocar em discussão os resultados obtidos, para análise e discussão no grupo de humanização, bem como corrigir os desvios que acarretam na perda da qualidade do atendimento.

Serviço de Atenção ao Usuário - Satisfação do Cliente

No âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS, a saúde para instituir-se e consolidar-se como direito, precisa estar garantida na reafirmação dos princípios que nortearam a proposição do Sistema. Para tanto o SUS deve garantir o acesso aos serviços com responsabilização, resgatar o protagonismo dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de serviços e de saúde e, fortalecer a participação do usuário.

Consoante com a nova cultura de valorização da dimensão biológica e da dimensão subjetiva e social da produção de saúde e de sujeitos preconizada na Política Nacional de Humanização (PNH) da Atenção e da Gestão em Saúde, reafirma-se a importância da escuta e do acolhimento na relação com o usuário, trabalhadores, gestores e destes entre si.

No exercício diário da escuta e do acolhimento às diferentes demandas e necessidades dos sujeitos, escutar implica em acolher e, acolher significa criar com o outro, fortalecendo simultaneamente, o compromisso com os direitos de cidadania e com o trabalho interdisciplinar, ensejando dessa forma, a construção de uma nova forma de organização do trabalho em saúde.

Nesse contexto, e apoiada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), nas diretrizes e objetivos da PNH e da Política de Gestão Estratégica e Participativa, a Ouvidoria/serviço de atenção ao usuário surge como uma das estratégias potenciais para a consolidação dessa nova cultura nas instituições de saúde e no SUS como um todo na medida em que, ao se caracterizar como

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

um mecanismo que favorece a comunicação dos usuários e dos trabalhadores entre si, com a instituição na qual atua e com o Sistema, configurando-se como um agente permanente em defesa da cidadania.

A Ouvidoria é, portanto, um instrumento para o fortalecimento da cidadania e do trabalho interdisciplinar que deve ter seu fazer sustentado em um processo pedagógico, educativo e propositivo.

Ao caracterizar-se como espaço para recepção, notadamente, das dúvidas do usuário, de suas sugestões, possíveis críticas e também elogios, potencializa sua capacidade para diagnosticar e agilizar a proposição de mudanças frente às demandas recebidas, ou para manter determinadas condutas que visam garantir e ampliar a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

Assim, o trabalho objetiva-se em possibilitar ao usuário, aos trabalhadores e gestores o exercício da cidadania através da transparência na realização das ações dentro das instituições públicas e no Sistema como um todo, proporcionando a cada cidadão dar seu parecer a respeito da atenção recebida, seja este parecer positivo ou negativo.

É importante ressaltar, que um dos papéis mais relevantes da Ouvidoria consiste em atuar como espaço que entrelaça o controle social com a temática da relação entre o profissional de saúde e o usuário, sinalizando para a importância da dimensão dialógica dessa relação. Recorrendo a um dos eixos discursivos da PNH, tão brilhantemente apontados por Deslandes (2004), no qual a ampliação do processo comunicacional nas instituições materializa o processo de humanização do atendimento, é possível vislumbrar que o espaço da Ouvidoria, embora ainda se configure como um espaço formal, pode vir a tornar-se um instrumento facilitador das verbalizações das demandas dos usuários, se amparado no desenvolvimento de uma “nova cultura de acolhimento” que baseada nos valores da solidariedade e da alteridade, pressuponha o

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

conhecimento do outro, das suas expectativas, das suas representações e práticas.

Essa forma de acolher, essa nova atitude e esse novo olhar sobre o outro, oportuniza a ressignificação do estar com alguém, escutá-lo verdadeiramente. Implica em firmar o acolhimento como um dos aspectos de maior relevância ética/ estética/ política, no fazer dos profissionais de saúde, na medida em que permite explicitar:

- O compromisso com o reconhecimento do outro por meio de atitudes de acolhimento às diferenças, dores, alegrias, modos de viver, sentir e estar na vida.
- A possibilidade de identificar e/ou produzir nos encontros com esse outro estratégias que contribuam para dignificar a vida e o viver e, assim, para construir nossa própria humanidade.
- O compromisso coletivo de envolver-se nesse “*estar com*”, de modo a potencializar o protagonismo e a vida nos diferentes encontros.

Acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, admitir. O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa em suas várias definições, uma ação de aproximação, um estar com e um estar perto de, ou seja, uma atitude de inclusão.

Podemos assumir então, que acolher é cuidar e portanto andam juntos, mesclam-se e interrelacionam-se continuamente. Pressupõe colocar-se ao lado do sujeito, inclinar-se diante da sua dor. Permite-nos no encontro com o outro, inevitavelmente, compartilharmos o universo das relações. Assim, acolher e cuidar torna imperativo, um exercício permanente de liberdade que permite a

374
g

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

cada sujeito entrar em contato com as sensações, fantasias e emoções do outro e também com aquelas mobilizadas em si.

O Acolhimento, portanto, deve estar presente em todas as relações e nos encontros que vivenciamos na vida e, em especial, no fazer cotidiano do Ouvidor. Reafirmando concepções já enunciadas, é no encontro com o outro que reatualizamos enquanto protagonistas, nossas experiências mais remotas diante do desamparo, do sofrimento, do desconhecido, da qualidade da presença ou ausência daquele de quem, como sujeitos, esperamos o alívio, o conforto, o e cuidado na verdadeira aceção da palavra.

Podemos afirmar que um dos principais desafios para o ouvidor consiste em reativar nos encontros e na escuta, a capacidade de cuidar ou de estar atento para acolher, especialmente, tendo o coletivo como plano de produção da vida; o cotidiano como plano ao mesmo tempo de reprodução, de experimentação e invenção de modos de vida e, principalmente, de assumir a indissociabilidade entre o modo de nos produzirmos como sujeitos e os modos de estarmos verdadeiramente nos verbos da vida, quais sejam: trabalhar, viver, amar, sentir, produzir saúde em todas as dimensões - física, social, política, emocional. Em suma, de verdadeiramente sermos.

Portanto, como ouvidores, somos solicitados permanentemente, ao exercício da função de interpretes de sinais e de interpretes de níveis primitivos de comunicação, diante dos quais precisamos resgatar os mínimos indícios sensoriais dos gestos, do olhar, do toque, a fim de estabelecermos com esses sujeitos uma relação que promova, antes de tudo, o desenvolvimento de recursos mais evoluídos de comunicação e de reação frente às dificuldades vitais e cotidianas.

Focalizando o espaço estrito das instituições de saúde pode-se afirmar a existência da Ouvidoria como instância cujo objetivo reside em aprimorar o

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

relacionamento entre as instituições / sistemas de saúde e os sujeitos usuário / trabalhadores e gestores.

Nesse sentido, atuar na perspectiva de humanizar as relações, implementar a escuta qualificada, resgatar e fortalecer o comportamento ético dos trabalhadores, usuários e gestores, procurando articular o cuidado técnico e científico com o cuidado humano numa relação de respeito mútuo, se apresenta como importante desafio a enfrentar, principalmente, diante da resistência presente em parcela significativa dos profissionais de saúde, em instituir qualquer forma de controle social ou regulação dessas relações.

Essa resistência resultando, principalmente, das implicações relacionadas à produção de formas de descentralização do poder, historicamente concentradas nos profissionais de saúde e produtora de relações assimétricas de poder, se justificam por caracterizar-se como movimento contrário a uma nova lógica imanente nos princípios doutrinários do SUS e fortemente disseminada nos pressupostos éticos, estéticos e políticos da Política Nacional de Humanização, que preconiza o protagonismo e ressalta o papel de centralidade do sujeito usuário no acesso a ações e serviços de saúde de qualidade, assegurados como direito e materialização da cidadania.

O processo de democratização nas relações de trabalho entre trabalhadores e gestores e destes com os usuários, requer questionar as características de verticalização tanto de decisões quanto de poder no interior dos serviços de saúde.

Requer questionar e identificar formas alternativas de construir ouvidorias cuja atuação esteja pautada em processo permanente de negociação, em constante aprendizagem e busca de respostas em um universo de possibilidades e formas de articulação. Requer ainda, construir ouvidorias com capacidade de intervenção, independência em relação à lógica institucional, bem como, dotadas

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

de mecanismos capazes de ampliar a visão das relações dentro e fora das instituições. Ouvidorias que atuem de forma autônoma e centrada no sujeito como cidadão de direitos sem, no entanto, perderem de vista seu caráter administrativo; que busquem superar e não negar o modelo institucional vigente trabalhando a relação usuário-trabalhador-gestão, rumo a novas formas de usar saberes na construção de novos modos de fazer. Esse é o desafio da INSTITUTO HUMANIZA!

É fundamental que a comunidade assuma a ouvidoria como um projeto institucional e sua queixa como uma questão eminentemente social e não apenas individual. Somente assim as ouvidorias podem amplificar a voz dos usuários e propiciar a melhoria da qualidade da atenção no âmbito do SUS.

Assim sendo, criaremos o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, para monitorar o Acolhimento, verificar a qualidade do serviço prestado, sendo discutido e monitorado pelos indicadores de qualidade.

A INSTITUTO HUMANIZA entende que o Serviço de Atenção ao Usuário vem em conjunto com a total satisfação do cliente, que antes era vista como apenas um indicador, passou a incorporar a gestão de qualidade nos Serviços de Saúde.

É utilizada para medir e comparar a qualidade dos serviços como a assistência, hotelaria, atendimento médico, recepção, lavanderia e nutrição, interpretar a intenção dos pacientes serem atendidos novamente no serviços, proporcionando à gestão pontos de melhorias a serem reformulados.

A INSTITUTO HUMANIZA realizará pesquisa ativa de satisfação junto aos pacientes das unidades, como também ouvidoria itinerante, num processo de educação em saúde junto a comunidade, coletando informações para melhorar os processos de trabalho do INSTITUTO HUMANIZA nas unidades de saúde.

Principais atividades da área:

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Realizar entrega das pesquisas de Satisfação aos usuários;
- Realizar atendimento via telefone, e-mail, pesquisa de satisfação, sites e a beira do leito.
- Atender a expectativa desse cliente com o grau de informações, amabilidade, respeito, competências técnicas de serviços;
- Detectar, acolher, encaminhar e tratar as críticas/sugestões/elogios dos serviços de saúde;
- Trabalhar as informações coletadas junto ao setor originário da crítica/elogio, visando um trabalho em equipe e apresentando retorno ao cliente em tempo oportuno;
- Realizar visita no leito para aplicar pesquisa de opinião (pacientes com mais de 24 horas de internação);
- Encaminhar os Elogios direcionados aos colaboradores, por Comunicação Interna;
- Atuar de forma proativa para que a assistência aos usuários seja realizada em conformidade com padrões éticos e morais que assegurem os direitos individuais dos usuários;
- Funcionar como um canal permanente de comunicação interna e externa.

Serviço de Nutrição

Serviço de Alimentação e Nutrição

O serviço de Alimentação de Nutrição será implantado nas instalações já existentes no UPA 24 HORAS, atendendo Colaboradores e usuários daquela Unidade, conforme observado em Vistoria Técnica.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Já o serviço de Alimentação e Nutrição da UPA 24 HORAS, funcionará nas instalações já existentes, uma vez que tratam-se de Unidades de Saúde lindeiras e que possibilita o fluxo operacional, o qual abaixo passamos a demonstrar:

A alimentação é uma das atividades mais importantes do ser humano, tanto por razões biológicas, quanto pelas questões sociais e culturais que envolvem o comer. Assim, o ato de se alimentar engloba vários aspectos que vão desde a produção dos alimentos até a sua transformação em refeições e disponibilização às pessoas.

Uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é uma unidade de trabalho que desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição, como o fornecimento de refeições. O objetivo de uma UAN é o fornecimento de uma refeição equilibrada nutricionalmente apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal, denominação dada tradicionalmente ao consumidor em alimentação coletiva. Esta adequação deve ocorrer tanto no sentido da manutenção e/ou recuperação da saúde, como visando a auxiliar no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, a educação alimentar e nutricional.

O serviço de nutrição tem como objetivo proporcionar a assistência nutricional adequada através da elaboração de dietas e orientações nutricionais para pacientes e da distribuição de refeições para plantonistas, pacientes e acompanhantes.

As principais atividades do serviço de nutrição são:

- Planejar e aprovar os cardápios;
- Normatizar, planejar, acompanhar, controlar e avaliar as atividades de promoção, prevenção, recuperação e assistência nutricional, bem como as ações da Vigilância Alimentar e Nutricional;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Propor em conjunto com as áreas técnicas específicas diretrizes visando a educação permanente, capacitação, aperfeiçoamento e pesquisa na área de nutrição, bem como para o processo de seleção, lotação e remoção de pessoal;
- Realizar estudos e pesquisas nas áreas de nutrição e saúde;
- Promover e orientar a atualização e o aperfeiçoamento do profissional da unidade por meio de publicações especializadas, palestras e grupos de estudos de casos, envolvendo em especial os assuntos;
- Estabelecer as normas para a adequada realização dos procedimentos pertinentes à Área;
- Elaborar e divulgar trabalhos científicos produzidos pela Área, visando à publicação em veículos especializados e à participação em jornadas em congressos;
- Adotar práticas e hábitos alimentares saudáveis.

Dietas gerais e dietas especiais, destinadas à pacientes Sugestão de horários de distribuição que deverão ser validados com a equipe de Nutrição da Unidade:

Alimentação paciente e acompanhante (leito):

- Desjejum - 08:30 às 9:00 horas;
- Almoço - 11:30 às 12:30 horas;
- Merenda - 15:00 à 15:30 horas;
- Jantar - 18:00 às 18:30 horas.

Do cardápio e regras gerais

Para a elaboração do cardápio diário deverá ser observada a relação de

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

gêneros e produtos alimentícios padronizados, com os respectivos consumos per capita e frequência de utilização, atendendo às necessidades energéticas diárias requeridas de acordo com a idade e atividade do indivíduo, segundo “Recommended Dietary Allowances” (R.D.A) revisão 1989:

- ✓ A técnica dietética de preparo ficará a critério da Organização social, observado o cardápio previamente aprovado pelo serviço de Nutrição;
- ✓ Para o atendimento das necessidades nutricionais diárias recomendadas, deverão ser organizados cardápios variados com base na relação de gêneros e produtos alimentícios padronizados;
- ✓ Os cardápios deverão ser elaborados trimestralmente e compatíveis com as estações climáticas, com frequência de repetição quinzenal pela Organização Social.
- ✓ Os cardápios deverão ser apresentados completos ao Unidade de UPA 24 horas, com antecedência de 30(trinta) dias em relação ao 1º dia de utilização, para a devida aprovação, que deverá ser realizada no prazo máximo de 08 (oito) dias úteis, podendo a Unidade de UPA 24 horas, em condições especiais, alterar o cardápio apresentado, mantendo os padrões estabelecidos em contrato;
- ✓ Os cardápios elaborados deverão obedecer aos critérios de sazonalidades e planejados conforme as condições físicas e patologias do indivíduo, atendendo às leis fundamentais de alimentação de Pedro Escudero (quantidade, qualidade, harmonia e adequação);
- ✓ Os cardápios aprovados somente poderão ser alterados pela Organização Social se aprovado pela unidade de UPA 24 horas após análise das motivações formais, encaminhadas com o prazo de antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, salvo se forem relativos à itens de hortifrutigranjeiros;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- ✓ A técnica de preparo ficará a critério da Organização Social, observado o cardápio previamente aprovado pelo setor de Nutrição;
- ✓ A elaboração de cardápios normais ou especiais (dietas) deve obedecer às normas estabelecidas pelo Serviço de Nutrição da Unidade;
- ✓ Os cardápios deverão apresentar preparações variadas, equilibradas e de boa aparência, proporcionando um aporte calórico necessário e uma boa aceitação por parte dos pacientes;
- ✓ Deverão ser planejados cardápios diferenciados para pacientes, em datas especiais (Páscoa, Natal, Ano Novo, Dia das Crianças, Dia dos Pais, Dia das Mães, Festas Juninas, Dia Internacional da Mulher, etc.), respeitando-se as características específicas de cada dieta, conforme padrão determinado pelo Serviço de Nutrição.
- ✓ Para estimular a aceitabilidade das refeições nas diversas dietas, poderão ser requisitados molhos especiais à base de limão, pimenta, especiarias, ervas aromáticas, tomate etc., os quais devem ser preparados de acordo com as recomendações das nutricionistas da Unidade de UPA 24 horas;
- ✓ Deve-se ressaltar a importância da apresentação de todas as preparações servidas, como forma de estímulo à ingestão de uma alimentação adequada, visando à recuperação e ou manutenção do estado nutricional dos pacientes;
- ✓ Deverão ser previstos cardápios diferenciados aos pacientes cujo padrão alimentar tenha influências de preceitos religiosos, tabus, hábitos alimentares e socioculturais, em consonância com o estado clínico e nutricional do mesmo;
- ✓ Todas as dietas devem ser distribuídas em quatro refeições diárias (desjejum, almoço, merenda, jantar). Acompanhantes Legalmente Instituídos A dieta de acompanhantes devem seguir os padrões de dieta geral para pacientes e se adequar, sempre que possível, aos hábitos alimentares da comunidade, distribuídos em 04(quatro) refeições diárias,

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

desjejum, almoço, merenda e jantar, em horários regulares, fornecendo no mínimo 2.700 calorias por dia. Os Acompanhantes deverão realizar suas refeições no leito.

Atribuições do Nutricionista na Área Clínica

- ✓ Definir, planejar, supervisionar e avaliar as atividades de assistência nutricional aos pacientes, segundo níveis de atendimento em Nutrição;
- ✓ Elaborar o diagnóstico nutricional, com base nos dados clínicos, bioquímicos, antropométricos e dietéticos;
- ✓ Elaborar a prescrição dietética, com base nas diretrizes do diagnóstico nutricional;
- ✓ Registrar, em prontuário do paciente, a prescrição dietética e a evolução nutricional;
- ✓ Determinar e dar a alta nutricional;
- ✓ Promover educação alimentar e nutricional para pacientes, familiares ou responsáveis;
- ✓ Estabelecer e coordenar a elaboração e a execução de protocolos técnicos do serviço, de acordo com as legislações vigentes;
- ✓ Orientar e supervisionar a distribuição e administração de dietas;
- ✓ Interagir com a equipe multiprofissional, definindo com esta, os procedimentos complementares à prescrição dietética;
- ✓ Efetuar controle periódico dos trabalhos executados;
- ✓ Colaborar com as autoridades de fiscalização profissional e/ou sanitária;
- ✓ Encaminhar aos profissionais habilitados os pacientes sob sua responsabilidade profissional, quando identificar que as atividades demandadas para a respectiva assistência fujam às suas atribuições técnicas;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- ✓ Integrar a EMTN (Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional), conforme legislação em vigor.
- ✓ Prescrever suplementos nutricionais bem como alimentos para fins especiais, quando necessários à complementação da dieta;
- ✓ Realizar e divulgar estudos e pesquisas relacionados à sua área de atuação, promovendo o intercâmbio técnico-científico;
- ✓ Participar do planejamento e execução de programas de treinamento e educação continuada para profissionais de saúde, desde que sejam preservadas as atribuições privativas do nutricionista;
- ✓ Prestar serviços de auditoria, consultoria e assessoria na área;
- ✓ Participar do planejamento e execução de programas de treinamento, estágios para alunos de nutrição e educação continuada para profissionais de saúde, desde que sejam preservadas as atribuições privativas do nutricionista;
- ✓ Planejar, implantar e coordenar a Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de acordo com as atribuições estabelecidas para a área de alimentação coletiva, quando necessário.
- ✓ Referência: RESOLUÇÃO CFN Nº 380/2005.

Normas e rotinas para o serviço de nutrição e dietética

CAPÍTULO I

DA APRESENTAÇÃO

Art. 1º

O Serviço de Nutrição e Dietética está diretamente subordinado à Gerência dos Serviços de Apoio, proporcionando aos comensais (pacientes, acompanhantes

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023 e colaboradores) uma adequada assistência e educação alimentar embasadas em fundamentos técnicos, científicos e administrativos.

CAPÍTULO II

DA IMPORTÂNCIA

Art. 2º

Uma alimentação equilibrada é de extrema importância na recuperação do paciente, e é também indispensável para manter a produção e eficiência do trabalho dos colaboradores que recebem alimentação diária pela própria Unidade de Saúde. O Serviço de Nutrição e Dietética deve estar localizado em área física específica, com eficiente fluxo de produção e circulação, necessitando ainda de uma adequada política de compras e armazenamento, equipamentos que atendam às necessidades de racionalização do serviço e de pessoal devidamente equacionado em termos de qualidade e quantidade. Um Serviço de Nutrição e Dietética bem estruturado evita prejuízos e eleva o nível da assistência prestada na Unidade de Saúde.

CAPÍTULO III

DAS FINALIDADES

Art. 3º

O Serviço de Nutrição e Dietética tem por finalidade:

Preparar e distribuir as refeições a pacientes, acompanhantes, funcionários e outras pessoas autorizadas previamente;

Manter asseio impecável, tanto nos locais em que é preparada a alimentação, quando naqueles em que ela é servida;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Assistência ao Corpo Clínico do Unidade de Saúde no que diz respeito às dietas e afins;

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA ORGÂNICA

Art. 4º

A estrutura orgânica do Serviço de Nutrição e Dietética está representada conforme organograma a seguir:



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º

O Serviço de Nutrição e Dietética está dividido em quatro setores:

Dietoterapia;

Cozinha dietética;

Lactário;

Preparo de sondas.

Produção:

Pré-preparo;

Preparo;

Cocção.

Dispensário.

Recebimento;

Armazenagem;

Controle.

Distribuição:

Copas;

Refeitório;

Lanchonete.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

CAPÍTULO VI

DOS RECURSOS HUMANOS E SEUS REQUISITOS

Art. 6º

Os Colaboradores do Serviço de Nutrição e Dietética estão classificados nos seguintes cargos:

Nutricionista;

Técnico de Nutrição;

Cozinheiro Geral;

Auxiliar de Cozinha;

Auxiliar de Despensa;

Copeira;

Auxiliar de Lactário.

Art. 7º

Os requisitos exigidos para o cargo de Coordenador do Serviço de Nutrição e Dietética são:

Graduação em nutrição;

Capacidade de motivação e liderança;

Capacidade administrativa e profundo conhecimento da unidade que coordena;

Autocontrole;

Elevado grau de compreensão;

Capacidade e conhecimentos técnicos;

Instrução e domínio em informática.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Art. 8º

Os requisitos exigidos para o cargo de Técnico de Nutrição e Dietética são:

Certificado de Técnico de Nutrição em escolas legalizadas;

Capacidade e conhecimento técnico;

Conhecimentos específicos do setor em que irá atuar;

Espírito de colaboração e disciplina;

Elevado grau de compreensão;

Instrução e domínio em informática.

Art. 9º

Os requisitos exigidos para o cargo de Cozinheiro Geral do Serviço de Nutrição e Dietética são:

Instrução mínima – 1º grau completo em instituição reconhecida pelo MEC;

Curso preparatório em cozinha ou prática reconhecida da função;

Espírito de colaboração e disciplina;

Condições básicas para desenvolver as atividades de sua competência.

Art. 10

Os requisitos exigidos para o cargo de Auxiliar de Cozinha do Serviço de Nutrição e Dietética são:

Instrução mínima – 1º grau completo em instituição reconhecida pelo MEC;

Espírito de colaboração e disciplina;

Condições básicas para desenvolver as atividades de sua competência.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Art. 11

Os requisitos exigidos para o cargo de Auxiliar de Despensa do Serviço de Nutrição e Dietética são:

Instrução mínima – 1º grau completo em instituição reconhecida pelo MEC;

Espírito de colaboração e disciplina;

Condições básicas para desenvolver as atividades de sua competência.

Instrução e domínio em informática.

Art. 12

Os requisitos exigidos para o cargo de Copeira do Serviço de Nutrição e Dietética são:

Instrução mínima – 1º grau completo em instituição reconhecida pelo MEC;

Espírito de colaboração e disciplina;

Conhecimentos na distribuição de alimentos;

Condições básicas para desenvolver atividades que lhe forem confiadas.

Art. 13

Os requisitos exigidos para o cargo de Auxiliar de Lactário do Serviço de Nutrição e Dietética são:

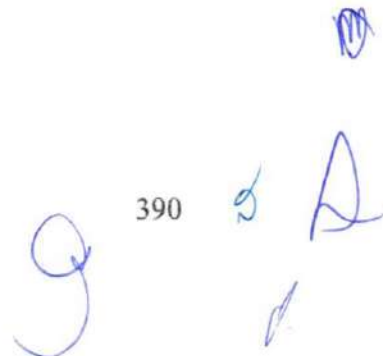
Instrução mínima – 1º grau completo em instituição reconhecida pelo MEC;

Espírito de colaboração e disciplina;

Noções sobre esterilização;

Condições para desenvolver as atividades de sua competência.

CAPÍTULO VII



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 14

Ao Serviço de Nutrição e Dietética são atribuídas as seguintes funções:

Previsão e provisão de todos os gêneros alimentícios, materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento de suas atividades;

Recebimento, conferência, armazenamento, registro, controle e distribuição dos gêneros alimentícios e demais materiais do serviço;

Preparação e distribuição da alimentação destinada aos pacientes, funcionários, acompanhantes e visitantes do Unidade de Saúde, conforme dietas e cardápios preestabelecidos;

Elaboração de programas de treinamento para o pessoal do serviço;

Elaboração de programas de educação alimentar para os pacientes internados, de ambulatório, e para os funcionários;

Desenvolvimento de pesquisas de aprimoramento no campo da nutrição;

Controle técnico e econômico dos padrões gerais da alimentação do Unidade de Saúde, em ampla colaboração com os outros serviços.

CAPÍTULO VIII

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 15

Ao Nutricionista compete:

Planejar, organizar, dirigir e controlar todas as atividades do serviço;

Estabelecer normas e rotinas para o serviço;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Controlar o uso e a manutenção dos equipamentos do serviço;

Elaborar e executar programas de treinamento para seus colaboradores;

Fazer a seleção final dos colaboradores necessários ao serviço;

Promover o bom relacionamento entre o serviço de Nutrição e Dietética e outros setores afins;

Elaborar relatórios administrativos mensais ou extraordinários, conforme necessidade;

Elaborar escalas de folgas e férias, dentro do previsto em lei;

Elaborar e manter atualizado o manual de organização do Serviço de Nutrição e Dietética.

Supervisionar a identificação e o preparo dos comensais para que tudo se realize em perfeitas condições;

Fazer o levantamento das prescrições médicas;

Controlar a distribuição de toda a alimentação;

Visitar diariamente os pacientes para inteirar-se da aceitação da refeição servida e de possíveis queixas e opiniões;

Manter o médico constantemente informado sobre hábitos alimentares dos pacientes, disponibilidade, economia, viabilidade da execução da dieta, as condições expostas e considerações, de acordo com o quadro clínico do paciente;

Assessorar o médico e paramédico em assuntos de nutrição e dietoterapia, participar de programas de treinamento de alunos, colaborar nos programas de treinamento em serviços de vários setores do Unidade de Saúde, inclusive o de nutrição e dietética, pesquisar a disponibilidade de alimentos dietéticos ou não, passíveis de serem usados no Unidade de Saúde, aplicar dietas novas e

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

acompanhar os casos, apresentando resultados e acompanhar o comportamento psicossomático do paciente submetido a determinadas dietas, documentando e apresentando resultados.

O Coordenador do Serviço de Nutrição e Dietética efetuará treinamento periódico aos funcionários lotados neste serviço.

Art. 16

Ao Técnico de Nutrição compete:

Executar as atribuições delegadas e/ou determinadas pela nutricionista;

Fazer previsão dos gêneros e do material de consumo necessário para o normal andamento do serviço, requisitando-os quando necessário;

Preparar os relatórios estatísticos conforme instruções;

Preencher formulários de requisição de gêneros e materiais de consumo, bem como dos utensílios necessários;

Responsabilizar-se pelo controle de estoques da despensa e demais produtos estocados pelo Serviço de Nutrição e Dietética;

Quando solicitado, colaborar com a nutricionista na elaboração de cardápios e outras funções de sua competência.

Zelar pela limpeza das diversas áreas do Serviço de Nutrição e Dietética;

Informar a nutricionista a respeito das ocorrências verificadas no serviço que mereçam providências imediatas;

Efetuar a relação das dietas especiais e encaminhá-las ao cozinheiro geral para o preparo;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Visitar, diariamente, os pacientes para inteirar-se da aceitação da refeição servida e de possíveis queixas ou opiniões;

Manter o paciente informado quanto à importância da dieta em sua recuperação, adaptar as dietas aos alimentos preferidos pelo paciente, sem alterar seu valor nutricional e procurar estudar os problemas que, direta ou indiretamente, venham a causar bloqueio à recuperação do paciente;

Receber da enfermagem as informações quanto à aceitação da dieta, coordenar os horários de alimentação do paciente com a rotina de prescrições de medicamentos e outros tipos de assistências de enfermagem que, na maioria das vezes, são desagradáveis ao paciente, a fim de não coincidirem, tomando mais agradáveis as refeições e a estada na Unidade de Saúde.

Art. 17

Ao Auxiliar de Despensa compete:

Fazer cumprir as determinações da nutricionista;

Receber, estocar, controlar e distribuir os gêneros e materiais;

Manter o técnico em nutrição informado quanto às modificações de estoque;

Manter o dispensário de gêneros em perfeita ordem e limpeza;

Conferir, adequadamente, as notas fiscais e os gêneros recebidos;

Executar outras tarefas como: relatórios, mapas de consumo e outros.

Art. 18

Ao Cozinheiro(a) Geral compete:

Providenciar e supervisionar o preparo dos alimentos que irão compor o cardápio geral do dia, conforme ordem da nutricionista;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Coordenar o trabalho executado pelos auxiliares dos serviços de cozinha;

Solicitar o preparo dos gêneros e materiais necessários;

Providenciar e controlar a limpeza e a ordem do setor;

Orientar e distribuir tarefas entre os Auxiliares de Cozinha;

Manter rígido controle quanto às sobras e restos de gêneros;

Quando necessário, solicitar os serviços de manutenção ao superior hierarquicamente estruturado;

Quando houver problemas no setor, informar a nutricionista a respeito.

Art. 19

Ao Auxiliar de Cozinha, no preparo das refeições, compete:

Providenciar o preparo das dietas diárias, conforme ordem da nutricionista;

Manter-se bem informado quanto ao tipo de dietas solicitadas no dia;

Quando necessário, solicitar os serviços da manutenção;

Quando houver problemas no setor, informar o técnico de nutrição ou nutricionista a respeito;

Executar as atribuições delegadas e/ou determinadas pelo cozinheiro geral, técnico(a) de nutrição ou nutricionista;

Receber e conferir, adequadamente, os gêneros procedentes da despensa;

Efetuar pesagem dos restos, bem como dar-lhes o devido destino;

Sempre executar os serviços de acordo com as melhores técnicas disponíveis;

Fazer cumprir as determinações superiores;

Quando solicitado, executar tarefas afins.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Art. 20

Ao Auxiliar de Cozinha do Serviço de Nutrição e Dietética, na lavagem da área, equipamentos e utensílios, compete:

Executar as atribuições delegadas e/ou determinadas pelo cozinheiro, técnico de nutrição ou pela nutricionista;

Efetuar a lavagem das louças e demais utensílios, deixando-os em perfeita ordem e higienização;

Efetuar a limpeza de toda a área do Serviço de Nutrição e Dietética e seus equipamentos, bem como utilizar os produtos de limpeza, adequadamente;

Receber e conferir, adequadamente, os produtos de higiene procedentes da despensa;

Manter o cozinheiro, o Técnico de Nutrição e/ou a nutricionista informados quanto a problemas no serviço;

Sempre executar os serviços de acordo com as melhores técnicas disponíveis;

Fazer cumprir as determinações superiores;

Quando solicitado, executar tarefas em áreas afins.

Art. 21

Ao Auxiliar de Lactário compete:

Executar as atribuições delegadas e/ou determinadas pela nutricionista;

Zelar pela boa higiene nas dependências do lactário e demais setores;

Preparar as fórmulas lácteas, conforme orientação da nutricionista;

Ter muito cuidado nas esterilizações de mamadeiras, nunca dispensar o banho em solução de hipoclorito conforme técnicas;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Zelar pelo bom uso e conservação adequada dos materiais, equipamentos e utensílio do lactário;

Receber e conferir, adequadamente, os gêneros procedentes da despensa;

Manter a nutricionista informada quanto a problemas no serviço;

Sempre executar os serviços de acordo com as melhores técnicas possíveis;

Fazer cumprir as determinações superiores;

Quando solicitada, executar tarefas afins.

Art. 22

À Copeira compete:

Executar as atribuições delegadas e/ou determinadas pela nutricionista;

Distribuir as refeições conforme necessário, efetuando, logo após, o recolhimento das bandejas, pratos, talheres e demais;

Desempenhar, quando necessário, funções no lactário, lanchonete (quando sob responsabilidade do Serviço de Nutrição e Dietética do Unidade de Saúde) e refeitório;

Zelar pelo bom uso e conservação adequada dos materiais, equipamentos e utensílios das copas e demais;

Efetuar higienização das copas e áreas afins, bem como da louça, talheres, utensílios e equipamentos;

Sempre que necessário, oferecer ajuda ao paciente necessitado, para fins de alimentação;

Sempre executar serviços de acordo com as melhores técnicas disponíveis;

Fazer cumprir as determinações superiores;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Manter-se sempre atento quanto a qualquer solicitação de pacientes ou acompanhantes;

Quando solicitada, executar tarefas em áreas afins.

CAPÍTULO IX

DO HORÁRIO

Art. 23

O Serviço de Nutrição e Dietética funcionará no período que compreende o horário das _____ horas até as _____ horas, ou em Unidades de Atendimento 24 Horas, na conformidade da rotina, cardápio e horários de alimentação.

Art. 24

Os funcionários cumprirão um horário conforme escala de folgas, elaborada pela Coordenação, em sistema de rodízio, possibilitando que todos os horários estejam cobertos ininterruptamente durante todo o período funcional.

Art. 25

Os funcionários deverão apresentar-se ao serviço devidamente uniformizados, 10 (dez) minutos antes do horário obrigatório.

CAPÍTULO X

DAS NORMAS

Art. 26

Os Colaboradores do Serviço de Nutrição e Dietética deverão obedecer às seguintes normas administrativas;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Todos os Colaboradores deverão cumprir, rigorosamente, o horário de trabalho estabelecido;

Todos os Colaboradores deverão trabalhar devidamente uniformizados;

A entrada de pessoas estranhas no Serviço de Nutrição e Dietética deverá ser autorizada pela Direção do Unidade de Saúde;

Os documentos, livros, pastas e outros materiais pertencentes ao serviço não poderão ser retirados sem a autorização da Coordenação;

Os pacientes, os acompanhantes e Colaboradores que se submeterem ao uso dos serviços prestados pelo Serviço de Nutrição e Dietética serão atendidos dentro do horário estabelecido para tal;

Todo o processo de compras será enviado ao setor responsável para tal;

As mercadorias requisitadas pelo Serviço de Nutrição e Dietética só serão recebidas quando os dados da nota fiscal e dos produtos forem idênticos àqueles que foram pedidos;

Todas as permissões de saídas de Colaboradores do serviço devem ser autorizadas, por escrito, pela Coordenação;

As horas extras de Colaboradores do Serviço deverão ser encaminhadas, por escrito, ao setor de Recursos Humanos no ato de sua autorização;

É obrigatória a higienização diária de todas as áreas do Serviço de Nutrição e Dietética;

Deverá ser mantido um controle diário dos gêneros e materiais utilizados no serviço;

Deverão ser elaborados mapas mensais de consumo de gêneros e refeições servidas, classificados por tipo, comensal e centro de custos;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Deverá ser efetuada a provisão de gêneros, equipamentos e utensílios necessários para o bom andamento dos serviços.

A compra de gêneros e materiais novos para o serviço deverá ser feita após a emissão de um parecer da Coordenação.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 27

Todo colaborador recém- admitido deverá ter conhecimento do presente Regimento.

Art. 28

A atualização deste Regimento, no todo ou em partes, deve ser feita pela Gerência dos Serviços de Apoio, e aprovada pela Diretoria Administrativa.

CAPÍTULO XII

DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 29

O presente Regimento serve como instrumento de definição de atividades e direcionamento de autoridades, devendo ser observado na íntegra por todos os Colaboradores do Serviço de Nutrição e Dietética.

Art. 30

Este Regimento entrará em vigor após a devida aprovação e com a assinatura da Diretoria Administrativa, da Gerência dos Serviços de Apoio e do



Rua Cristóvão Colombo, 82, CEP 14.770.000, Bairro Centro, Colina - SP, contato@institutohumaniza.com.br

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Coordenador do Serviço de Nutrição e Dietética, obedecendo integralmente ao que reza o Regulamento desta Instituição.

APROVAÇÃO

Diretoria Administrativa

Gerência dos Serviços de Apoio

Coordenação do SND

_____, de _____ de 2017.

Gerenciar os Talentos – INSTITUTO HUMANIZA

A função do Recursos Humanos (RH) em relação à gestão de talentos não é de apenas recrutar as pessoas que preenchem o perfil técnico da vaga ou que ainda possuem as habilidades adequadas para desempenhar um bom trabalho.

É necessário, ainda, selecionar aqueles que têm afinidade com os valores do Instituto. Isso porque a cultura tem muito peso para a adaptação de um colaborador, bem como seu rendimento. Como se não bastasse a complexidade por trás da escolha de um perfil compatível, um dos maiores desafios de RH em uma instituição é reter esses talentos.

Existem muitas maneiras de recompensar colaboradores e motivá-los sem que necessariamente se tenha mais despesa, uma das maiores tendências da atualidade é oferecer benefícios que antes não eram usuais, como horário mais flexível, home office, criar chances de aprimoramento profissional, oferecer cursos de capacitação e aulas práticas dentro da empresa.

(Handwritten signatures and initials)

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Tudo isso, somado à capacidade de avaliar o perfil das pessoas que vão fazer parte da instituição, algumas maneiras de estabelecer relação de confiança entre o RH e os colaboradores, oferecendo condições mais alinhadas com as suas necessidades. Isso só pode ser alcançado em uma relação de trabalho mais transparente desde os primeiros contatos.

A INSTITUTO HUMANIZA incentiva aos profissionais desenvolverem o máximo do seu potencial para estimular as lideranças, muitas vezes, isso se dá pela busca de cursos de capacitação. Porém a capacidade de liderança não é algo que aprende apenas em uma sala de aula, para formar líderes, o ambiente de trabalho deve propiciar, ao mesmo tempo, autonomia e responsabilização.

As empresas veem adotando modelos de gestão em que as pessoas precisam de mais que um bom emprego para demonstrarem todo seu potencial, mas também ter a possibilidade de liderar e desenvolver competências que as deixem realizadas.

Outra estratégia voltada para a prática do dia a dia é elaborar programas de treinamento interno voltado para desenvolver as habilidades como líderes, assim essa visão se torna ainda mais forte na instituição tendo em vista que é uma área que está em constante transformação exatamente por lidar com o elemento humano.

Política de Gestão de Pessoas

Políticas de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - INSTITUTO HUMANIZA

A área de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas se configura como o lugar da instituição em que o foco será o cuidado e assistência aos colaboradores – capital humano. Tem como Política de Gestão o desenvolvimento, a capacitação profissional e a formação humana de seus colaboradores, proporcionando-lhes à convivência em harmonia, corresponsabilidade de forma que se sintam

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

valorizados e satisfeitos em pertencer à organização, contribuindo para o seu crescimento.

Objetivos Estratégicos da Política de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Dentro da política de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, o instituto possui Missão, Visão e Valores, como também objetivos estratégicos:

- Fomentar ações participativas de liderança que estimulem o trabalho em equipe;
- Promover a qualidade de vida dos colaboradores proporcionando um ambiente de trabalho saudável;
- Incentivar o desenvolvimento profissional dos colaboradores em todos os níveis, por meio de programas internos e externos;
- Planejar e colaborar com ações de integração e valorização dos colaboradores, propiciando-lhes um clima acolhedor;
- Recrutar, avaliar e capacitar os colaboradores contratados, facilitando a comunicação interna e o clima organizacional.
- Identificar, desenvolver e reter talentos;
- Garantia e manutenção das competências organizacionais e individuais;
- Análise, planejamento e revisão dos cargos, salários e benefícios.

MISSÃO

Cuidar e zelar pelo cumprimento das políticas de Gestão de Pessoas, atender com eficácia e rapidez contribuindo para o bem-estar dos nossos colaboradores, através dos processos relacionados à: recrutamento, seleção, capacitação,

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warríb Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023
desenvolvimento, cargos, salários, benefícios, administração de pessoal, segurança e medicina do trabalho.

VISÃO

Manter reputação idônea e estabelecer relações de longo prazo baseadas em ética, confiança mútua, integridade, respeito e transparência com nossos colaboradores, parceiros e a comunidade.

VALORES

- Preservar a ética;
- Agir com honestidade e transparência;
- Respeitar as pessoas e suas diferenças;
- Valorizar o trabalho em equipe;
- Proceder com assertividade;
- Trabalhar com entusiasmo e motivação;
- Estimular a gestão do conhecimento.

Política para Recrutamento e Seleção de Pessoal

Objetivo

Estabelecer diretrizes para recrutar e selecionar interna ou externamente profissionais com as competências exigidas para os cargos disponíveis na organização.

Aplicação

Todas as áreas e colaboradores.

Premissas

Será permitido parentesco de primeiro, segundo ou terceiro grau, desde que não existam conflitos de interesses nem subordinação direta. O candidato ao cargo

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

poderá ser ex-colaborador que tenha pedido demissão, ou que tenha sido dispensado sem justa causa, desde que o motivo do desligamento seja analisado pela área de administração de pessoal e somente com autorização do Gerente de Gestão de Pessoas, Diretor da Área e/ou Superintendente. Não será permitida a contratação do ex-colaborador que tenha sido demitido por justa causa ou tenha restrições em sua ficha funcional. A participação dos colaboradores nos processos internos deve considerar o tempo mínimo de 01 (um) ano ocupando o mesmo cargo.

Descrição da Política

Processo de Movimentação de Pessoal

O dimensionamento dos setores será analisado, anualmente, considerando as ampliações, aberturas ou encerramento de serviços, sempre de acordo com o planejamento estratégico da instituição, o mercado externo e as exigências legais.

Toda solicitação de pessoal deverá ser formalizada, pelo setor solicitante, através do instrumento Formulário de Solicitação de Contratação de Pessoal e aprovada de acordo com os níveis de aprovação estabelecidos pela Administração da Unidade.

Toda solicitação de pessoal deve ser aprovada pela Gerência de Gestão de Pessoas, Diretoria Responsável e Administração da Unidade, e após liberação, seguirá para o setor de Recrutamento e Seleção para inicialização do processo.

As promoções sejam no próprio setor ou entre setores internos deverá ser intermediada pela Área de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, dentro dos critérios estabelecidos em fluxo para este fim, desde que atenda as especificações que constam do plano de cargos e perfil do candidato para a vaga destinada, devendo ainda constar de abertura de vaga, aprovação do gestor da

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

área, da diretoria responsável e superintendência, é imprescindível que haja a anuência do colaborador.

Em ambos os casos, deverá ser utilizado o formulário de Transferência e/ou Promoção, onde constarão, além das assinaturas comprovando a aprovação dos gestores e da Área de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, as condições em que acontecerá a ação, incluindo os benefícios.

Níveis de Aprovação:

Vaga Nova / Aumento de quadro: a aprovação da nova vaga ou aumento de quadro deverá ser feita pela Administração da Unidade, mediante apresentação de documento com a justificativa da abertura da vaga.

Substituição: a aprovação da vaga deverá ser feita pela Gerência de Gestão de Pessoas e Diretoria responsável.

Contratação Temporária para cobrir licenças: a aprovação da vaga deverá ser feita pela Gerência de Gestão de Pessoas, Diretoria Responsável e Administração da Unidade. O formulário depois de aprovado deverá ser enviado diretamente à Área de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, responsável pelo Recrutamento e Seleção.

Nota: Com exceção dos afastamentos por motivo de saúde ou acidente de trabalho, faz-se necessário programar a substituição com 30 (trinta) dias de antecedência ao afastamento do colaborador. A contratação do substituto deverá coincidir com a data do afastamento e a data do desligamento do substituto deverá coincidir com o retorno do colaborador afastado, em nenhuma hipótese serão mantidos os dois colaboradores concomitante.

Definição do perfil da vaga:

A definição do perfil da vaga é de responsabilidade do gestor de cada área (requisitante), juntamente com o setor de Cargos e Salários, pautados na

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

descrição de cargo, considerando os pré-requisitos da vaga em aberto, os principais desafios esperados pela área solicitante e as competências técnicas e comportamentais necessárias.

Processo de Recrutamento

O setor de Recrutamento e Seleção é o responsável pelos processos de recrutar e selecionar os candidatos, devendo apresentar para entrevista com o gestor requisitante no mínimo 03 (três) candidatos dentro do perfil solicitado. O processo de recrutamento poderá ser: interno ou externo.

As fontes de recrutamento deverão ser sempre escolhidas com base no perfil da vaga solicitada e definidas pela Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, podendo ser:

- Processo Seletivo Público;
- Banco de dados de currículo;
- Busca de currículo na Internet;
- Indicações de colaboradores e contatos profissionais;
- Consultorias;
- Anúncio em Internet ou jornal.

O setor de Recrutamento e Seleção em conjunto com o setor de Capacitação e Desenvolvimento estará sempre consultando seu banco de talentos interno para cada vaga em aberto visando possibilitar a promoção vertical ou movimentação horizontal dos nossos colaboradores.

As vagas internas terão ampla e irrestrita divulgação em todos às áreas da instituição e serão afixadas nos quadros de avisos existentes e em locais estratégicos, permanecendo durante 07 (sete) dias. Será divulgada a vaga existente e os requisitos necessários para o seu preenchimento.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Os colaboradores que se candidatarem à vaga, obrigatoriamente passarão pelo processo de seleção, devendo atender aos requisitos da vaga, se aprovado em todos os processos o seu remanejamento será analisado pelo gestor imediato, pelo futuro gestor e pelo setor de Recrutamento e Seleção.

Serão requisitos mínimos para concorrer às vagas internas:

- Possuir escolaridade compatível com o cargo;
- POSSUIR REGISTRO NO ÓRGÃO DE CLASSE ATIVO E NADA CONSTA;
- Possuir cursos de especialização para os cargos que demandem obrigatoriedade;
- Possuir conhecimentos técnicos necessários para o desempenho das funções;
- Possuir o perfil comportamental desejado;
- Possuir as competências necessárias para o desempenho das funções;
- Não ter recebido advertência no prazo de 01 (um) ano;
- Não ter falta injustificada no prazo de 01 (um) ano;
- Estar liberado pelo gestor responsável para participar do processo;
- Ser aprovado nos testes técnicos quando aplicáveis;
- Ser aprovado nas avaliações comportamentais e de competência;
- Não possuir férias vencidas;
- Não possuir banco de horas.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Caberá ao setor de Recrutamento e Seleção verificar as referências pessoais e profissionais.

Processo Seletivo Público

O Processo Seletivo Público será realizado em conformidade com o Regulamento próprio da OS, visando afastar critérios impessoais, mas não se restringindo apenas a fase externa e objetiva, mas também a outras fases de avaliação do perfil do candidato.

Processo de Seleção

O processo de seleção deve ser constituído por: entrevista com o setor de Recrutamento e Seleção, teste de avaliação comportamental com base no mapeamento das competências, teste de habilidades cognitivas, prova de avaliação de conhecimentos específicos, entrevista final com o gestor da área e avaliação da Medicina do Trabalho para mudança de função.

Nas entrevistas será utilizada a técnica de Entrevista por Competência, baseada nas Competências, Habilidades e Atitudes (CHA) que foram definidos na descrição do cargo e em necessidades específicas das áreas solicitantes.

As fases do processo de seleção são de responsabilidade conjunta entre o gestor da área requisitante e o setor de Recrutamento e Seleção. A decisão final sobre a escolha do candidato é sempre do gestor da área requisitante, porém é necessário que o candidato esteja adequado ao perfil da descrição de cargo o que garantirá a transparência e respeitabilidade do processo.

Os candidatos que forem eliminados nas etapas de seleção serão comunicados através de e-mail ou telefone.

Os candidatos aprovados seguem as etapas para admissão definidas no fluxo admissional.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Os candidatos aprovados deverão ser encaminhados para admissão até o dia 20 (vinte) de cada mês, após esta data, a admissão e consequente início das atividades ocorrerão somente no mês seguinte.

Admissão de parentes: poderá ser feita observando relação de subordinação direta, e a aprovação no processo seletivo.

A participação de ex-colaborador nos processos seletivos será feita somente após análise e parecer do setor de Administração de Pessoal, onde serão verificados os motivos que levaram o colaborador a pedir demissão ou ser demitido sem justa causa, informações no prontuário, consulta ao gestor imediato e respeito aos prazos legais, devendo ter autorização, por escrito, do Gerente de Gestão de Pessoas e/ou Administrador da Unidade.

A admissão de aposentados será permitida mediante avaliação do requisitante e a aprovação no processo seletivo.

Os candidatos indicados: Passarão pelo processo de seleção, devendo atender aos requisitos da vaga e somente serão contratados se forem aprovados em todas as etapas do processo de seleção.

Abertura de vaga: O gestor é responsável por preencher o formulário de Requisição de Pessoal com todos os dados completos, considerando o fluxo: Recrutamento, Seleção e Admissão, e é responsável pela coleta de aprovações dentro da sua área, conforme as alçadas definidas.

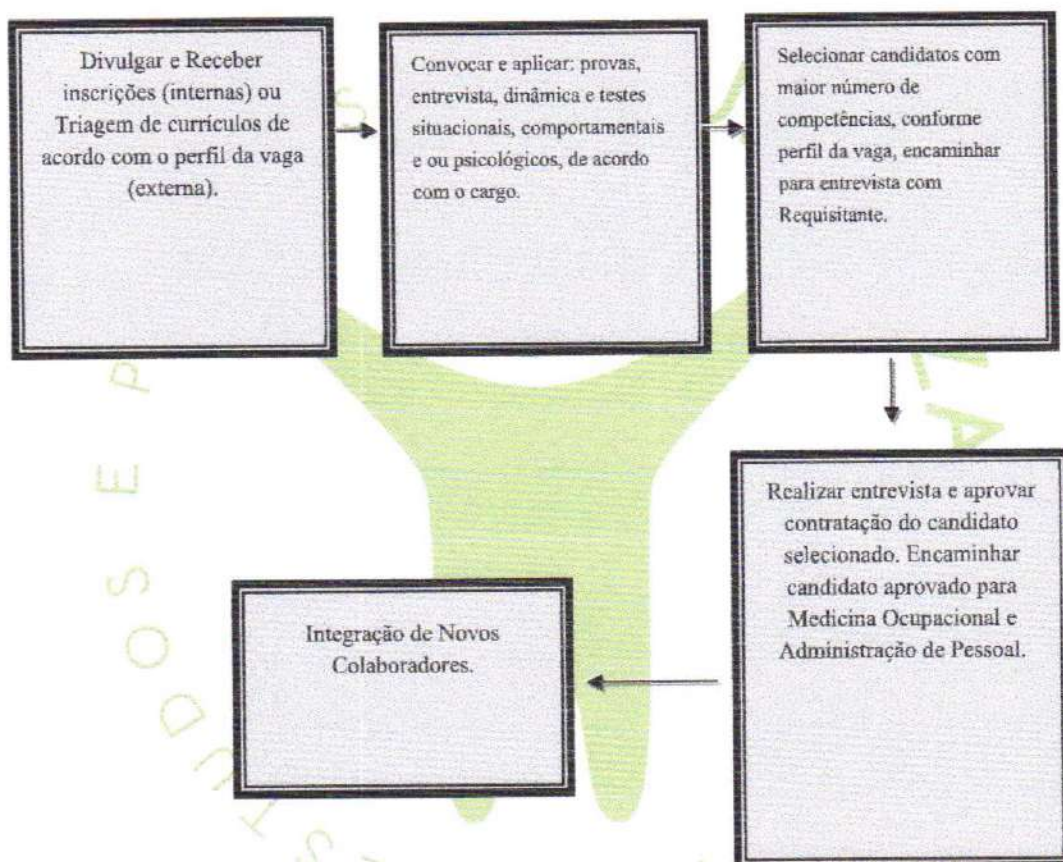
Aumento de quadro: superior imediato, diretor da área solicitante, Gerente de Gestão de Pessoas e Administrador da Unidade.

Substituição ou afastamento por acidente de trabalho, auxílio doença e licença maternidade: superior imediato da área solicitante e Gerente de Gestão de Pessoas.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

O critério para solicitação de substituição por acidente de trabalho, auxílio doença e licença maternidade deve considerar o afastamento previsto igual ou maior a 45 dias.

Fluxo do Processo de Recrutamento e Seleção



Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Processo de Integração de Novos Colaboradores

Da Integração

Todos os colaboradores admitidos deverão participar da integração no primeiro dia de trabalho, antes de irem para sua área de trabalho. Os colaboradores (admitidos ou promovidos) da enfermagem participarão também do programa de integração específico.

Serão realizadas duas integrações ao mês, a programação anual e sua divulgação serão de responsabilidade da área de Recrutamento e Seleção. Os novos colaboradores receberão no momento da integração, o “Manual de Integração/ COLABORADOR” que deverá ser protocolado no ato da entrega.

O Programa de Integração aborda os seguintes assuntos:

- Boas vindas das diretorias e superintendência;
- Apresentação do histórico da instituição, organograma institucional e local, comissões, áreas e projetos sociais;
- Informações sobre Código de Ética e Conduta;
- Informações sobre Avaliação de Desempenho;
- Informações sobre Cultura Organizacional;
- Informações sobre os benefícios, uniformes, registro do ponto, atrasos, faltas, normas e regulamentos internos e demais direitos e deveres de acordo com as leis vigentes;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Entrega E USO do crachá de identificação, equipamentos de proteção individual, caneca ecológica, nécessaire, manual de integração/ COLABORADOR;
- Palestra sobre segurança e medicina do trabalho;
- Palestra sobre gerenciamento de resíduos;
- Palestra sobre controle de infecção;
- Palestra sobre programas de qualidade;
- Palestra sobre doenças ocupacionais;
- Visita às instalações, apresentação dos setores e seus responsáveis, quais as atividades que o setor desenvolve e sua importância;
- Apresentação de filme institucional ou didático;
- Entrega do novo colaborador ao padrinho.

Política de Capacitação e Desenvolvimento

Objetivo

Estabelecer diretrizes para preparar e aprimorar o profissional para atuar de acordo com as exigências do cargo e acompanhar o seu desenvolvimento para melhoria dos serviços prestados, estimular permanentemente e de forma orientada o autodesenvolvimento dos colaboradores, bem como a transmissão de conhecimentos entre as equipes e indivíduos.

Aplicação

Todas as áreas e colaboradores

Premissas

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

A participação dos colaboradores nos programas de capacitação e desenvolvimento deve ser preferencialmente em horário de trabalho. Nos casos de impedimento, as horas correspondentes ao programa deverão ser concedidas como banco de horas, em acordo com o gestor do participante.

O programa de capacitação e desenvolvimento deverá ser constituído com base no planejamento estratégico, avaliação de desempenho e aprimoramento das atividades vinculadas a sua função.

Descrição da Política

Processo de Capacitação e Desenvolvimento

O setor de Capacitação e Desenvolvimento em parceria com o gestor da área deve fazer o levantamento das necessidades de capacitação para os colaboradores de acordo com os objetivos da instituição e dentro do que preconiza as normas de qualidade existentes, que definem as necessidades de capacitação e desenvolvimento, considerando:

- As necessidades da organização, levando em conta as características de cada área;
- Análise e definição dos requisitos de competência;
- Análise crítica das competências;
- As lacunas de competência e as não conformidades;
- Identificação de soluções para eliminar as lacunas de competência;
- Definição da especificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento;

Caberá ao setor de Capacitação e Desenvolvimento a análise dos resultados do treinamento em conjunto com gestor da área solicitante.

Metodologia para definição de necessidades de capacitação e desenvolvimento.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Levantamento das Necessidades de capacitação e desenvolvimento identificadas pelos gestores;
- Análise do resultado da entrevista de desligamento;
- Análise do resultado da avaliação de desempenho;
- Situação pontual identificada e encaminhada pelos gestores ou pelos colaboradores.

Ferramentas e metodologia para análise da eficácia e eficiência dos treinamentos.

- Avaliação de reação – que devera ser feita no ato do treinamento;
- Avaliação de Aprendizagem – tendo por base a aplicação de pré e pós-testes com antecedência comprovada e até 40 (quarenta) dias após o treinamento;
- Avaliação de mudança de comportamento – utilizando a avaliação por competências anual;
- Indicadores – avaliando os indicadores estratégicos após 30 (trinta) dias do treinamento.

Planejamento e Programação de Treinamento

Cronograma de treinamentos: deve ser elaborado após o levantamento das necessidades e definição clara dos objetivos dos treinamentos pelo gestor da área e o setor de Capacitação e Desenvolvimento. Os treinamentos poderão ser individuais ou em grupo, e internos ou externos.

Devem ser incentivados e determinados os treinamentos pontuais que surgem de situação não prevista no cronograma, desde que atendam às necessidades da Instituição e devidamente justificada;

Programação de treinamento: deve ser sistematizada e fundamentada sobre os aspectos analisados durante o levantamento das necessidades, obedecendo aos seguintes tópicos: quem deve ser treinado, qual local, órgão ou entidade que

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

ministrará o treinamento, quais os métodos de treinamento e/ou recursos necessários, qual será a época do treinamento e quais os objetivos e resultados esperados.

Treinamento Externo

Deve ser considerada como toda atividade de treinamento cujo conteúdo seja desenvolvido e ministrado por profissionais externos, independentemente do local de realização.

Quando o treinamento solicitado demandar custo financeiro, o setor de Capacitação e Desenvolvimento deverá providenciar no mínimo 03 (três) orçamentos onde serão avaliados o custo e o conteúdo programático, quando o próprio solicitante indicar um curso específico, deverá anexar à “Solicitação de Treinamento” os documentos comprovando os orçamentos e encaminhá-los para o setor de Capacitação e Desenvolvimento, que após analisar a proposta encaminhará para a Administração para verificação da disponibilidade financeira e posteriormente para a Superintendência para aprovação.

Treinamento Interno

Os cursos internos têm como finalidade desenvolver habilidades e conhecimentos para o desempenho da função atual ou futura.

Cabe ao gestor indicar para o setor de Capacitação e Desenvolvimento os colaboradores elegíveis a participar do treinamento, devendo posteriormente ser agente multiplicador. Em todos os treinamentos internos será imprescindível, o preenchimento de lista de presença e de avaliação de reação.

Caberá às lideranças a responsabilidade de liberar, acompanhar e avaliar resultados das ações de treinamento de seu liderado. A análise da eficácia é realizada no tempo adequado ao programa pela equipe de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas em conjunto com o gestor solicitante.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Certificados

Serão emitidos certificados considerando a carga horária mínima de treinamento de 1h30min. Serão entregues os certificados de acordo com o programa, previamente definido, e encaminhados aos participantes que apresentarem o mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) de frequência.

Participação das Equipes em Comissões Multidisciplinares

Os profissionais de EPM são integrantes da equipe multidisciplinar e deverão participar das seguintes comissões (conforme o perfil assistencial da unidade de saúde e se existentes ou vierem a ser implantadas):

- Comissão de EMTN;
- Comissão de Gerenciamento de Risco;
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos – PGRSS;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH;
- Comissão da Qualidade;
- Comissão de Curativos/CUIDADOS COM A PELE;
- Comissão de Humanização;
- Comissão de Biossegurança;
- Comissão de Ensino e Pesquisa;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- Comissão Farmacovigilância e Hemovigilância;
- Comitê Transfusional;
- Comissão de Tecnovigilância;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Comissão de Formulários Terapêuticos;
- Comissão de Revisão de Óbito;
- Comissão de Prontuários;
- Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes;
- Comissões de Ética por Categoria Profissional;
- Comissão de Cuidados Paliativos.

Estrutura Física

Para a realização de todas as atividades de EPM é necessário espaço físico adequado:

- Salas privativas para entrevista com os candidatos;
- Sala para realização de provas;
- Salas para realização de exercícios práticos (laboratório).

No laboratório, a EPM cria condições para o colaborador experimentar, treinar, observar, aplicar e fundamentar os procedimentos que, desenvolverá nas pessoas de que cuidará.

As práticas de laboratório favorecem a aquisição de destreza manual e cognitiva necessária para os profissionais que atuam no cuidado leito a leito, representam sem dúvida, uma das partes essenciais da aprendizagem para o colaborador.

Assim, a utilização deste laboratório tem como objetivos:

- Capacitar o colaborador no processo de desenvolvimento de capacidade cognitiva, atitudinal e comunicação efetiva, além das técnicas nos cuidados ao paciente;
- Oferecer a possibilidade de rever técnicas e procedimentos, aperfeiçoando-as;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

- Adquirir maior habilidade em laboratório antes de executar técnicas junto do paciente na prática clínica;
- Proporcionar um ambiente adequado ao ensino prático a partir do uso de equipamentos que simulem situações reais e reproduzam o ambiente hospitalar.

Para tanto, são necessários materiais permanentes específicos como:

- 1) Manequim anatômico adulto e infantil (bissexual) uma unidade de cada;
- 2) Torso para procedimentos invasivos de passagem de acessos centrais;
- 3) Braço vascular – 3 unidades;
- 4) Torso para treinamento de parada cardiorrespiratória;
- 5) Kits para demonstração e prática dos procedimentos de enfermagem – região pélvica masculina e feminina;
- 6) Carro de emergência com desfibrilador – 1 unidade;
- 7) Bombas de infusão- 4 unidades;
- 8) Monitores e oxímetros de pulso – 2 de cada;
- 9) Ventiladores mecânicos;
- 10) Incubadora – 1 Unidade;
- 11) Balança RN, infantil e adulto – 1 de cada;
- 12) Esfignomômetros adulto, infantil e RN – 2 de cada;
- 13) Estetoscópio – adulto infantil e RN – 2 de cada,
- 14) Computadores e impressoras para educação a distância (EAD) quatro conjuntos;
- 15) Laptop - 2 Unidade;

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warrib Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

16) Cuffômetros- 2 unidades.

Processo de Educação Permanente Multiprofissional - Áreas transversais

Módulo – Práticas integradas

Acompanhamento dos eventos sentinela e eventos adversos.
Biossegurança.
Cuidados Paliativos.
Dispositivos intravasculares centrais e periféricos.
Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional.
Isolamentos/ Precauções.
Linhas de cuidado.
Plano terapêutico.
Prevenção de infecção Hospitalar.
Prevenção de pneumonia.
Prevenção de Quedas.
Prevenção de Úlceras por pressão.
Protocolos assistenciais.
Sustentabilidade.
Técnicas de comunicação.
Terapêuticas em sintomas refratários em cuidados paliativos.
Transferência de pacientes interna e externa.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warríb Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Módulo – Bioética

Bioética clínica: conceitos básicos.
Conceito de vida e morte, comitês de ética.
Saúde como direito: integralidade na atenção neurológica.
Obrigações e responsabilidades dos profissionais de saúde.

Módulo – Gestão em Saúde

Organização em saúde e suas implicações para a gestão.
Organização do trabalho em saúde e do trabalho gerencial.
Planejamento estratégico situacional, tático e operacional.
Qualidade em saúde: conceitos e ferramentas.
Acesso e continuidade do cuidado.
Melhoria da qualidade e segurança do paciente.
Construção e definição de indicadores de qualidade.

Módulo – Educação em saúde

Concepção de ensino-aprendizagem.
Escuta sensível
Interdisciplinaridade.

Módulo – Humanização

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Visita aberta.
Acompanhante em tempo integral para crianças, adolescentes e idosos.
Sistema de escuta sistematizada dos trabalhadores - Pesquisa de Clima, Entrevista de desligamento.
Participação dos familiares no projeto terapêuticos dos usuários.
Livre acesso aos pais de crianças internadas na UTI pediátrica;
Projeto de capacitação dos cuidadores.
Prontuário único multidisciplinar.
Projeto terapêutico singular.
Gestor do plano de cuidados.
SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário).
Pesquisa de Opinião Participativa- POP.
Pesquisa de satisfação dos usuários.
Projeto de valorização e ações de saúde dos trabalhadores-Viver Bem.

Módulo – Cuidado Seguro

Identificação do paciente.
Transferências de informações.
Reconciliação medicamentosa: admissão, transferência interna, alta.
Práticas seguras nos procedimentos cirúrgicos.
Controle de eletrólitos concentrados.
Treinamentos em segurança do paciente.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória "Warrrib Motta" (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Higiene das mãos.
Pratica segura na utilização de medicamentos.
Administração oportuna de antibióticos profiláticos.
Segurança em narcóticos.
Papeis e responsabilidades da equipe.
Transferência interna.

Áreas Específicas

Módulo – Área específica para corpo clínico

Conhecimento do Aporte Tecnológico Institucional.
Atualização sobre normas e rotinas.
Atuação no plano terapêutico.
Atuação nas linhas de cuidado.
Cultura de qualidade.
Cultura de segurança.
Capacitação de liderança para gestores.
Interdisciplinaridade.

Módulo – Área específica para enfermagem

SAE- Sistematização da assistência de enfermagem.
Taxionomias diagnósticas, de intervenção e de resultados de Enfermagem.

Proposta Técnica para gestão e operacionalização da UPA de União da Vitória “Warríb Motta” (UPA Porte I), compreendendo a prestação de serviços de saúde, bem como a administração e manutenção de toda a infraestrutura conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde, conforme Chamamento Público nº 10/2023

Classificação de complexidade dos cuidados em enfermagem – FUGULIN.

Condutas de enfermagem a pacientes com:

Trauma Cranioencefálico (TCE)

Trauma Raquimedular (TRM);

Doenças cerebrovasculares;

Acidente Vascular Cerebral - Isquêmico (AVCI);

Acidente Vascular Cerebral Hemorrágico (AVCH);

Malformação Arteriovenosa (MAV);

Aneurisma Cerebral;

Patologias neurológicas;

Epilepsia;

Tumores Cerebrais;

Neuromiopatias;

Síndrome de Guillain-barré;

Miastenia Grave;

Hidrocefalia;

Morte Encefálica.

Condutas de enfermagem com paciente neurocirúrgico.

Cuidados com Derivação Ventricular Externa – DVE.

Farmacoterapia e condutas de enfermagem em QT.

Cuidados na administração de Trombolíticos.

Cuidados na administração de medicamentos.