XXII

Especificações Técnicas e de Serviço do Novo Edifício Hospitalar

APÊNDICE 9

Planos de Contingência

Enquadramento e aspectos conceptuais

A garantia da qualidade e segurança do serviço prestado, ao longo de todo o período de exploração, pelo Novo Edifício Hospitalar de Braga constitui uma preocupação central da Escala Braga.

Neste sentido o processo de *Facility Management* que as entidades gestoras pretendem implementar é suportado por um conjunto de procedimentos e planos que visam garantir a qualidade do serviço prestado, incorporando metodologias de avaliação e gestão de riscos, bem como práticas de boa operação dos sistemas. São exemplo deste tipo de ferramentas os seguintes elementos:

- Manual de Manutenção;
- Plano da Manutenção Correctiva;
- Plano de Manutenção Preventiva;
- Procedimentos para a manutenção dos espaços envolventes;
- Procedimentos para a Gestão do Património;
- Regulamentos de Prevenção e Segurança;
- Plano de Renovação e Substituições;
- Plano de Ciclo de Vida;
- Procedimentos de monitorização e Reporte.

Apesar de todo o sistema ser objecto de monitorização no âmbito do processo de controlo estabelecido, podem ocorrer eventos que, pela sua natureza, apenas se verifiquem em situações excepcionais, tais como desastres naturais, acções humanas e outros incidentes inesperados, que tenham impacto negativo elevado na qualidade dos serviços prestados.

Para fazer face a estas situações a Entidade Gestora desenvolverão um Plano de Contingência, para dar resposta aos variados tipos de eventos excepcionais como as que se exemplificam no quadro seguinte.

Tipo de evento	Descrição
Desastres naturais	– Inundações
	– Ventos ciclónicos
	– Sismos
	– Condições meteorológicas extremas
Acções humanas (internas ou externas)	– Aumento excepcional da actividade hospitalar
	– Sabotagem / terrorismo
	– Vandalismo
	– Roubo
	– Derrame acidental de produtos químicos perigosos
	– Acessos indevidos
	– Contaminação com produtos químicos perigosos
Incidentes inesperados	– Incêndio
	– Interrupção prolongada do abastecimento de electricidade
	– Interrupção prolongada do abastecimento de água
	– Falhas dos sistemas (ventilação, câmaras frigorificas, abastecimento de gases medicinais…)
	– Falhas em equipamentos ou sistemas médicos

Quadro 1 – Eventos Excepcionais

As entidades gestoras adoptam um único documento de gestão (Plano de Contingência) que inclui um conjunto de procedimentos com autonomia própria e adequados à resposta a dar a cada uma das situações de emergência que possam ocorrer (Figura 1).

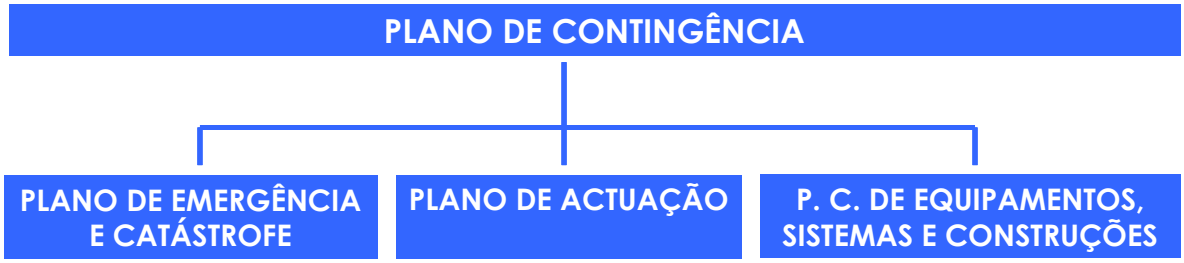

Figura 1 – Componentes do Plano de Contingência

Os planos de emergência e catástrofe destinam-se a ser utilizados em caso de incêndio, terramoto, ameaça terrorista, estes planos deverão conter planos de evacuação, as acções a desenvolver e os responsáveis por desencadear e levar a cabo a evacuação do hospital no mais curto espaço de tempo e em condições de segurança.

Os planos de actuação descrevem os procedimentos a executar em situação de emergência, quando se preveja um aumento exponencial da actividade dos serviços hospitalares.

Os planos de contingência para equipamentos, sistemas ou construções descrevem as metodologias a seguir em caso de falha grave ou imprevista para equipamentos, sistemas ou construções consideradas críticas, nomeadamente:

- Em situação de falha prolongada de energia,
- De falha dos sistemas de ventilação, câmaras frigorificas, abastecimento de gases medicinais, entre outros.

Capítulo I – Aspectos gerais

A identificação de perigos numa determinada instalação deve seguir uma estratégia integrada e coordenada, adequando-a às suas necessidades específicas através de um plano funcional simples.

Um Plano de Contingência pode estruturar-se em três grandes capítulos: aspectos gerais, planos de emergência e anexos de suporte. Nos pontos seguintes e para cada um destes capítulos, apresenta-se uma lista dos elementos que o constituem, com uma breve explicação da natureza da informação a conter.

Os aspectos gerais do Plano de Contingência devem conter os elementos informativos básicos sobre o plano e sobre a entidade gestora, necessários a uma fácil consulta por parte de pessoal com responsabilidade de acção interna e externa, bem como de entidades oficiais directamente relacionadas com a protecção civil e com a saúde pública.

1. Objectivos e abrangência do Plano de Contingência

Esta secção deve dar uma visão geral da operação do sistema e descrever, de forma genérica, a localização geográfica, a natureza dos riscos ou eventos excepcionais para os quais o Plano é aplicável.

Esta descrição sumária ajudará os utilizadores a ter uma rápida noção da relevância do Plano para uma dada emergência num determinado local. Esta secção deve incluir ainda uma lista das normas aplicáveis.

2. Índice

Esta secção deve identificar claramente a estrutura do Plano e incluir uma lista de anexos. Pretende-se, assim, facilitar a celeridade na sua utilização em caso de emergência.

3. Data da última revisão

Esta secção deve indicar a data da última revisão de modo a informar os utilizadores da validade do Plano. A informação sobre actualizações do Plano deve constar no Anexo 6 (Análise Crítica, Revisão do Plano e Alterações).

4. Informação geral sobre o Hospital

Esta secção deve conter breves referências do hospital e dos elementos de contacto, de modo a facilitar uma identificação rápida dos elementos responsáveis por prestar informações.

a. Identificação dos vários intervenientes na gestão hospital
   - Entidade gestora do estabelecimento
   - Entidade gestora do edifício
   - Operador de manutenção
   - Principais fornecedores de equipamentos e sistemas

b. Elemento(s) de contacto para o desenvolvimento e manutenção do Plano

c. Telefone, fax e endereço electrónico do(s) elemento(s) de contacto

Capítulo II – Planos de emergência

Os planos de emergência devem reflectir as etapas essenciais necessárias para iniciar, dar continuidade e encerrar uma acção de resposta a uma emergência: reconhecimento, notificação e resposta (Figura 2).

Figura 2 – Principais etapas dos planos de emergência

Os acidentes a considerar em cada um dos planos de emergência podem ser agrupados em níveis de alerta, conforme a gravidade da situação, como se propõe na Figura 3.

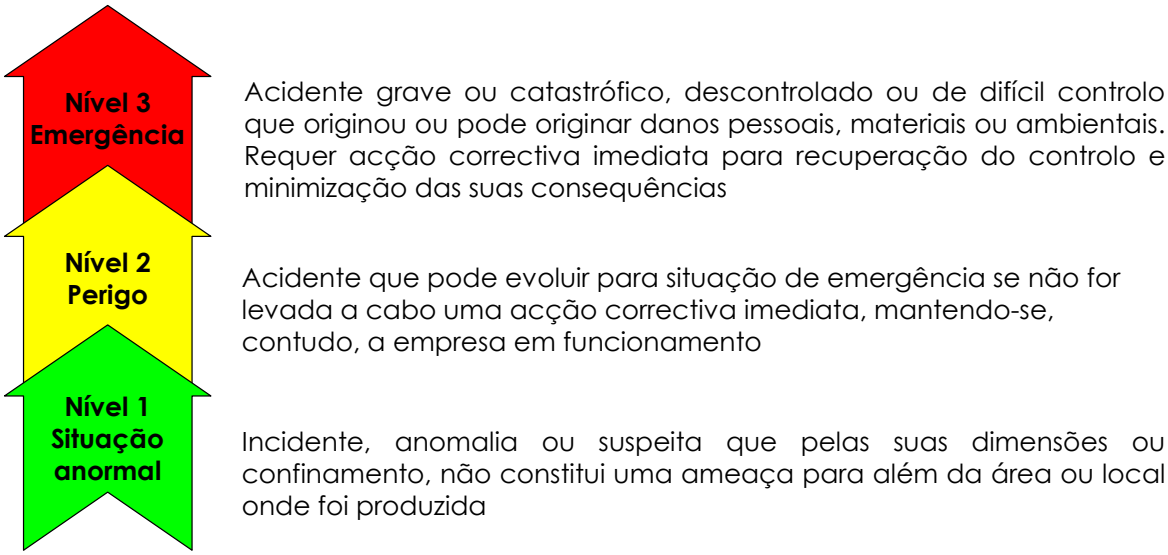

Figura 3 – Níveis de alerta

Esta secção do Plano deve ser concisa, objectiva e de fácil aplicação. Não necessita de ser exaustiva em todos os procedimentos necessários, mas deve dar a informação considerada crítica nas fases iniciais da resposta e constituir um quadro orientador eficaz para o pessoal operacional montar o esquema de resposta.

A informação deve ser apresentada sob a forma de *check-lists* e esquemas funcionais, de modo a ser possível uma fácil e rápida compreensão das recomendações a pôr em prática.

Os planos de emergência devem ser construídos fazendo referência às respectivas secções constantes dos Anexos de suporte, para uma orientação mais pormenorizada dos procedimentos específicos a adoptar. Devem ser simples e flexíveis.

O planeamento de emergência assume-se como elemento crítico para uma resposta com sucesso. Daí o cuidado especial a ter nas ligações de comunicação, coordenação e cooperação. A atribuição da responsabilidade da gestão das emergências será atribuída a um Gabinete de Crise, organizado da forma como se exemplifica na Figura 4.

Figura 4 – Gabinete de Crise

Após a elaboração dos planos de emergência, deve ter-se a preocupação de os considerar peças de planeamento dinâmicas e proceder-se à sua revisão, sempre que tal se justifique.

5. Ocorrência

Esta secção deve referir a acção inicial a tomar pela pessoa que detectou o incidente, de forma a avaliar o problema e a despoletar o sistema de resposta. A forma como é reconhecida e avaliada a ocorrência deve ser facilmente entendida por todo o pessoal do sistema, recorrendo-se o uso de check-lists e/ou esquemas funcionais.

6. Resposta inicial

Esta secção deve dar as necessárias indicações para activar o sistema de resposta imediatamente após o registo da ocorrência. Deve incluir um ponto de contacto permanente (elemento

responsável e seu substituto que pode ser chamado para activar a resposta) e instruções para a difusão da informação crítica. Deve conter, ainda, instruções para o pessoal implementar facilmente o sistema de gestão da resposta.

Informação mais pormenorizada sobre componentes específicas do sistema de gestão da resposta (por ex. avaliação detalhada de perigos e estratégias de protecção) deve ser remetida para os anexos. Esta parte do plano deve fornecer informação sobre avaliação dos problemas, estabelecimento de objectivos e prioridades, implementação de um plano de gestão e mobilização de recursos.

Para controlar diferentes tipos de incidentes, o elemento responsável pela segurança fará uso de *check-lists*, de esquemas funcionais e de breves descrições de acções a estabelecer.

A fase de resposta inicial deverá contemplar as seguintes acções:

- Notificações internas e externas
- Estabelecimento de um sistema especifico de gestão de emergências
- Procedimentos para avaliação preliminar da situação
- Procedimentos para estabelecimento de objectivos e prioridades de resposta a incidentes específicos
- Procedimentos para a implementação do plano de acção
- Procedimentos para a mobilização de recursos

7. Continuidade da resposta

Esta secção deve contemplar uma estrutura de gestão de resposta que dê continuidade a acções mais prolongadas de mitigação e recuperação, de modo a garantir, eficientemente, a transição da resposta desde o estágio inicial até ao estágio final de emergência.

8. Acções de encerramento e acompanhamento

Esta secção deve referir, sucintamente, o desenvolvimento de um mecanismo para assegurar que o elemento responsável pela mitigação do incidente, em coordenação com o Gabinete de Crise e, caso se justifique, com os serviços de protecção civil, declare encerrada a resposta à emergência.

Nesta secção deve ser feita uma descrição geral das acções que se seguem ao encerramento da resposta (por ex. inquérito ao incidente, análise crítica, revisão do Plano, relatórios escritos de prosseguimento).

Capítulo III – Anexos de suporte

Os anexos devem conter informação-chave de suporte aos planos de emergência e textos de documentos legais aplicáveis, devendo ser elaborados de forma a não duplicar informação já existente no corpo principal do Plano.

Os anexos podem ainda conter assuntos relacionados com a investigação pós-acidente, histórico de incidentes, relatórios de acompanhamento, formação e simulações em contexto real, crítica ao Plano e alterações ao processo, prevenção e análises de conformidade.

Anexo 1. Informação sobre o edifício hospitalar

Este anexo deve fornecer informação detalhada aos responsáveis sobre o *layout* do edifício hospitalar, das suas componentes, equipamentos e do espaço físico envolvente.

Preferencialmente devem utilizar-se peças desenhadas, mapas e esquemas de funcionamento, em detrimento de peças escritas permitindo assim um entendimento mais fácil e rápido do sistema.

Anexo 2. Notificação

Este anexo deve detalhar o processo de comunicação e consciencialização da população sobre um incidente (quem, quando, que e o quê informar). O Coordenador de Emergência deve assegurar o envio, em tempo útil, das notificações.

Independentemente da necessidade de adaptar a cada caso particular, deverão existir modelos pré formatados de notificação para:

- Entidades internas
- Utentes
- Entidades oficiais

Anexo 3. Sistema de gestão da resposta

Este anexo deve conter uma descrição geral do sistema de gestão da resposta, assim como informação específica de orientação e suporte de acções relacionadas com cada evento excepcional considerado (cadeia de comando, operações, planeamento, logística e finanças).

A descrição do sistema deve contemplar as seguintes componentes:

a. Generalidades

Esta secção do anexo deve incluir a seguinte informação:

- organograma das Entidades Gestoras e Operador de O&M;
- descrição de funções;
- descrição pormenorizada do fluxo de informação;
- descrição da formação de um comando unificado dentro do sistema de gestão da resposta;

b. Cadeia de comando

Esta secção do anexo deve descrever os aspectos hierárquicos do sistema de gestão;

c. Operações

Esta secção do anexo deve conter uma análise dos procedimentos operacionais específicos para responder a um determinado incidente;

d. Planeamento

Esta secção do anexo deve conter:

- uma avaliação detalhada de todos os potenciais perigos do sistema;
- estratégias para protecção das potenciais vítimas;

e. Instruções de segurança

Esta secção do anexo deve conter informação sobre instruções de segurança de carácter geral, particular e especial.

Nas instruções de segurança gerais deve constar informação geral sobre comportamento a adoptar em caso de emergência.

Nas instruções de segurança particulares devem constar procedimentos específicos a seguir em cada evento excepcional.

Nas instruções de segurança especiais devem constar, para cada área funcional, informação sobre:

- sinalização de proibição ou obrigação;
- normas de segurança e
- instruções de protecção individual e colectiva.

f. Plano de evacuação

Esta secção do anexo refere-se à segurança de pessoas e bens dentro do edifício hospitalar. Deve conter toda a informação relacionada com:

- procedimentos de evacuação;
- plantas de emergência com a identificação de saídas e de caminhos de evacuação.

g. Logística

Esta secção do anexo deve conter as necessidades operacionais para responder à emergência:

- necessidades de atendimento clínico dos elementos operacionais;
- segurança;
- comunicações;
- apoio logístico ao pessoal e
- manutenção de equipamento;

h. Aspectos financeiros

Esta secção do anexo deve conter a previsão de recursos para a resposta (pessoal e equipamento) e prever os custos com ela relacionados.

Anexo 4. Documentação de incidentes

Este anexo deve conter a descrição dos procedimentos a adoptar na investigação da causa do acidente, incluindo a coordenação com as entidades oficiais, se necessário. Deve ainda conter um histórico de acidentes ocorridos, incluindo, informação sobre as causas, danos causados, vítimas e acções de resposta.

Anexo 5. Formação e simulações em contexto real

Este anexo deve conter uma descrição das acções de formação e de programas de simulações em contexto real a desenvolver numa base regular.

Anexo 6. Análise crítica, revisão do Plano e alterações

Este anexo deve descrever procedimentos para modificar o Plano com base em revisões periódicas ou na experiência adquirida através das simulações em contexto real ou acidentes anteriores.