

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

XVII

Serviços de apoio

ÍNDICE

- 1. *Introdução*.....2
- 2. *Especificações dos Serviços de Apoio*.....3
 - 2.1 *Serviço de Limpeza*3
 - 2.2 *Serviço de Alimentação*.....4
 - 2.3 *Serviço de Lavandaria e Tratamento de Roupa*.....5
 - 2.4 *Serviço de Segurança*.....6
 - 2.5 *Serviço de Controlo de Infestações*.....7
 - 2.6 *Serviço de Gestão de Resíduos*.....8
 - 2.7 *Serviço de Esterilização*.....9
 - 2.8 *Serviço de Transporte de Doentes*.....10
 - 2.9 *Serviço Social*.....11

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

1. INTRODUÇÃO

A Entidade Gestora do Estabelecimento, directamente ou através de entidades por si contratadas, prestará todos os Serviços de Apoio necessários ao bom e ininterrupto funcionamento do Estabelecimento Hospitalar, de acordo com padrões de desempenho adequados, que reflectam a boa prática no respectivo sector, designadamente de acordo com os requisitos legais imperativos.

Os Serviços de Apoio compreendem, designadamente, os seguintes serviços:

- Limpeza
- Alimentação
- Lavandaria e Tratamento de Roupa
- Segurança
- Controlo de Infestações
- Gestão de Resíduos
- Esterilização
- Transporte de Doentes
- Serviço Social

A prestação dos Serviços de Apoio será realizada com respeito pelas normas gerais relativas à saúde, segurança, qualidade, gestão ambiental, formação de pessoal e comunicação.

A Entidade Gestora do Estabelecimento compromete-se a incorporar no seu sistema de qualidade a monitorização dos serviços de apoio em que se avaliarão as não conformidades e as falhas detectadas.

2. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE APOIO

2.1 SERVIÇO DE LIMPEZA

2.1.1 O serviço de limpeza tem como objectivos principais:

- Prestar serviços de limpeza eficientes e de qualidade que assegurem, nas instalações e equipamentos afectos ao Hospital, um padrão de higiene elevado e adequado à sua utilização;
- Assegurar um nível de higiene que garanta um ambiente clínico e socialmente aceitável para todos os utentes do Hospital, 365 (6) dias por ano, 24 horas por dia;
- Fornecer um serviço que dê uma imagem positiva da Entidade Gestora do Estabelecimento e um grau de limpeza que crie um ambiente agradável para doentes, visitantes e pessoal;
- Manter um ambiente seguro e práticas de trabalho seguros, incluindo a utilização de um sistema reconhecido de avaliação/gestão de riscos, em articulação com a política de controlo de infecções, a fim de garantir que os padrões de conforto e limpeza sejam sempre elevados e que qualquer diminuição da qualidade do serviço seja detectada e corrigida.

2.1.2 O serviço de limpeza respeitará a legislação aplicável neste domínio, designadamente, no que respeita ao equipamento, aos materiais, ao controlo e uso de substâncias perigosas, ao equipamento de protecção e segurança do pessoal, quando exigível, ao controlo de infecções e ao manuseamento e tratamento de resíduos hospitalares.

2.1.3 O serviço de limpeza deverá ter capacidade para responder a pedidos de emergência.

2.2 SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO

- 2.2.1 O serviço de alimentação destina-se a doentes, pessoal e visitantes e deve estar disponível durante os 365 (6) dias do ano.
- 2.2.2 O serviço de alimentação deve ser de alta qualidade, disponibilizar uma gama variada e adequada de alimentos e bebidas, que permitam aos clientes fazer uma escolha, prestando especial atenção à apresentação, ao paladar, à textura, ao controlo das quantidades e ao valor nutritivo, a fim de permitir a todos os clientes dispor de uma selecção que satisfaça os seus gostos e necessidades nutricionais e permita respeitar as suas convicções religiosas. Este serviço, flexível, terá em conta as alterações das necessidades dos clientes e adaptar-se-á à natureza dos serviços prestados.
- 2.2.3 O serviço de alimentação respeitará a legislação aplicável, a cada momento, neste domínio, designadamente, Decreto-Lei n.º 67/98, de 18 de Março, e o Regulamento de Higiene dos Géneros Alimentícios, aprovado por este diploma e alterado pelos Decretos-Lei n.º 425/99, de 21 de Outubro, e n.º 179/2004 de 27 de Julho, e demais orientações existentes neste domínio.
- 2.2.4 O serviço de alimentação assegurará que os padrões de segurança alimentar e higiene sejam mantidos permanentemente e cumpram as exigências de um programa de Alimentação com Segurança Garantida, baseado na Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (Sistema HACCP).
- 2.2.5 Todo o pessoal do serviço de alimentação manterá permanentemente padrões adequados de segurança alimentar, higiene pessoal e vestuário profissional, de acordo com o Guia do Sector sobre Boas Práticas de Restauração Pública da ARESP e outras boas práticas com relevo na actividade hospitalar, inscritas no *Recommended International Code of Practice do Codex Alimentarius*. Isto inclui, no mínimo, a formação nos seguintes domínios:
- regeneração de alimentos;
 - higiene alimentar, incluindo:
 - legislação sobre saúde e segurança;

- políticas e procedimentos de higiene alimentar;
- obtenção de um Certificado de Base sobre Higiene Alimentar e Segurança Alimentar.

ou, para funções de supervisão e gestão, formação ao nível seguinte:

- obtenção de um Certificado Intermédio em Higiene Alimentar, para todo o pessoal de supervisão e cozinheiros ou função equivalente;
- obtenção de um Certificado adequado em Higiene Alimentar para todos os gestores ou quadros superiores.

2.2.6 Todo o pessoal do serviço de alimentação, incluindo o pessoal temporário contratado para desempenhar funções pontuais, deverá ser devidamente informado e formado em todas as áreas de trabalho em que vai colaborar, nos termos da legislação sobre Saúde e Segurança no Trabalho, incluindo a:

- utilização de todas as máquinas pertencentes à sua área de trabalho;
- manuseamento e utilização de materiais de limpeza;
- higiene e apresentação pessoal;
- recolha e transporte.

2.2.7 O serviço de alimentação será contratado exclusivamente a empresas certificadas para a Qualidade e Segurança Alimentar pelo IPQ ou por outra entidade congénere, nacional ou internacional, com actividade de certificação reconhecida pelo IPQ.

2.3 SERVIÇO DE LAVANDARIA E TRATAMENTO DE ROUPA

2.3.1 O serviço de lavandaria e tratamento de roupa assegurará:

- a) O fornecimento, limpeza e tratamento de toda a roupa necessária às actividades desenvolvidas no Estabelecimento Hospitalar;



- b) A disponibilização de roupa limpa e tratada, em quantidade suficiente e de forma permanente, para todas as áreas e serviços do Estabelecimento Hospitalar, 365 dias por ano;
- c) Que as actividades da Entidade Gestora do Estabelecimento não sejam interrompidas devido a faltas de roupa.

2.3.2 O serviço de lavandaria e tratamento de roupa respeitará a legislação e normas nacionais aplicáveis neste domínio, a cada momento, designadamente a Circular Normativa n.º 6/93, de 6 de Abril, emitida pela Direcção-Geral dos Hospitais.

2.3.3 O serviço de lavandaria e tratamento de roupa deverá cumprir todos os requisitos legais e as orientações relativas à Política de Controlo de Infecções.

2.4 SERVIÇO DE SEGURANÇA

2.4.1 O serviço de segurança estará disponível durante 24 horas por dia, 365 (6) dias por ano, garantindo:

- A segurança de todas as pessoas e dos seus bens;
- A protecção de doentes, visitantes, pessoal e fornecedores de serviços, contra actos de violência ou abusos de qualquer natureza;
- A protecção do Edifício Hospitalar e dos bens afectos ao Estabelecimento Hospitalar, bem como;
- O acesso ao Hospital de Cascais apenas a quem de direito, vedando o acesso a pessoas indesejáveis e assegurando o acesso a áreas sensíveis somente ao pessoal autorizado.

2.4.2 O serviço de segurança deve respeitar a legislação aplicável a cada momento, neste domínio, designadamente, o Decreto-Lei n.º. 35/2004, de 21 de Fevereiro, e respectiva regulamentação.

2.4.3 Para além da prestação de serviços programada e realizada nos postos definidos, o serviço de segurança, deverá ter capacidade para dar resposta a planos de contingência em caso de desastre/catástrofe ou emergência e deverá dar resposta a pedidos de emergência, designadamente:

- Alarmes de incêndio;
- Alarmes de intrusos;
- Alarmes de segurança;
- Alarmes de ataques pessoais.

2.4.4 Os departamentos considerados vulneráveis ou de alto risco serão abrangidos por um sistema de segurança especial.

2.4.5 A Entidade Gestora do Estabelecimento criará e administrará um sistema de controlo das chaves e/ ou de cartões de acesso de todo o edifício (chaves e/ou cartões externos e internos).

2.4.6 A Entidade Gestora do Estabelecimento criará e administrará um sistema de perdidos e achados.

2.5 SERVIÇO DE CONTROLO DE INFESTAÇÕES

2.5.1 O serviço de controlo de infestações abrange todas as áreas do Hospital de Cascais.

2.5.2 O serviço de controlo de infestações tem como principais objectivos:

- a) Implementar um sistema permanente e planeado de controlo de infestações, de forma a evitar qualquer ocorrência surgida neste domínio;
- b) Assegurar a prestação de um serviço especializado e permanentemente operacional de reacção a qualquer ocorrência.



- 2.5.3 O serviço de controlo de infestações compreende um serviço de emergência para dar resposta a pedidos excepcionais, urgentes e de emergência, incluindo, se for solicitado, a visita ao local ou locais em qualquer hora do dia ou da noite de modo a tomar as medidas adequadas.
- 2.5.4 O serviço de controlo de infestações dispõe de pessoal, produtos e equipamentos bem como equipamento de protecção pessoal e quaisquer outros itens necessários ao funcionamento eficiente do controlo de infestações.
- 2.5.5 O serviço de controlo de infestações deve utilizar pessoal devidamente formado, qualificado e apto a prestar um aconselhamento profissional e prático de alta qualidade.
- 2.5.6 O serviço de controlo de infestações respeitará a legislação aplicável neste domínio, designadamente, no que respeita ao equipamento de protecção e segurança do pessoal, quando exigível e manuseamento de produtos tóxicos ou perigosos.

2.6 SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS

- 2.6.1 O serviço de gestão de resíduos assegura a recolha, tratamento e eliminação de resíduos de modo a garantir e manter um ambiente seguro, higiénico e agradável para os doentes, pessoal e visitantes do hospital e por forma a assegurar que as actividades do Estabelecimento Hospitalar não sejam interrompidas por deficiências na remoção de resíduos das instalações.
- 2.6.2 O serviço de gestão de resíduos manterá registos completos e auditáveis relativos ao serviço prestado, especificando volumes, pesos e tipo de resíduos recolhidos, armazenados, transportados e eliminados durante a concretização deste serviço, relativamente aos Grupos III e IV, de modo a dar resposta às necessidades de informação da Direcção-Geral de Saúde.
- 2.6.3 O serviço de gestão de resíduos, deverá respeitar a legislação aplicável, a cada momento, neste domínio, designadamente:

- a) o Despacho n.º 242/96, II Série, de 13 de Agosto;
- b) a Portaria n.º 174/97, I Série- B, de 10 de Março;
- c) o Despacho Conjunto n.º 761/99, II Série, de 31 de Agosto;
- d) o Decreto-Lei n.º 69/2000, de 3 de Maio;
- e) o Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro.

- 2.6.4 O serviço de gestão de resíduos assegurará que todos os resíduos recicláveis sejam devidamente segregados e transportados a uma instalação de reciclagem.
- 2.6.5 O serviço de gestão de resíduos assegurará que todos os recipientes e contentores utilizados serão devidamente desinfectados logo a seguir a cada utilização e que nenhum recipiente ou contentor será reutilizado, sem antes ter sido desinfectado e feita a sua manutenção/reparação.
- 2.6.6 O serviço de gestão de resíduos assegurará que o transporte e a eliminação no interior das instalações se façam de modo seguro e controlado e que o transporte e a eliminação fora das instalações sejam efectuados nos termos da lei.

2.7 SERVIÇO DE ESTERILIZAÇÃO

- 2.7.1 O serviço de esterilização deve estar disponível 24 horas por dia, 365 (6) dias por ano e tem como objectivos principais:
- a) Assegurar o processamento de todos os Dispositivos Médicos (DM) reutilizáveis necessários à prestação de cuidados ao doente, segundo normas que garantam a qualidade técnica e a optimização dos recursos;
 - b) Assegurar a disponibilidade de DM desinfectados ou esterilizados, nas quantidades necessárias, observados padrões de qualidade e nos prazos determinados.
- 2.7.2 O serviço de esterilização promoverá, no Estabelecimento Hospitalar, as acções necessárias à correcta circulação e manipulação dos DM contaminados, bem como à

correcta circulação, armazenamento e utilização dos materiais desinfectados ou esterilizados.

2.7.3 O serviço de esterilização respeitará a legislação e regulamentação aplicáveis, a cada momento, neste domínio, incluindo as emanadas pelos órgãos competentes do Ministério da Saúde quanto aos padrões de esterilização, designadamente o Decreto-Lei n.º 30/2003, de 14 de Fevereiro e as recomendações do "Manual de Normas e Procedimentos para um Serviço Central de Esterilização em Estabelecimentos de Saúde".

2.7.4 A Entidade Gestora do Estabelecimento obriga-se a que o Serviço de Esterilização cumpra as orientações relativas à Política de Controlo de Infecção.

2.8 SERVIÇO DE TRANSPORTE DE DOENTES

2.8.1 O serviço de transporte de doentes deve proporcionar o transporte atempado, de modo a apoiar o funcionamento das operações do Estabelecimento Hospitalar.

2.8.2 O serviço de transporte de doentes funcionará 24 horas por dia, 365(6) dias por ano, tendo os seguintes objectivos principais:

- a) Prestar um Serviço de Transporte de Doentes completo que se revele fiável e adaptado às necessidades dos doentes e da Entidade Gestora do Estabelecimento, caracterizado por uma atitude de respeito pela dignidade dos doentes em todas as circunstâncias;
- b) Cumprir os requisitos legalmente exigidos para o transporte de doentes.

2.8.3 O serviço de transporte de doentes poderá ser efectuado em regime de:

- Transporte programado – aquele que ocorre com um pré-aviso de, pelo menos, 12 horas relativamente à hora de realização do pedido de transporte;
- Transporte urgente – aquele que ocorre em todas as situações não planeadas e sempre que não exista um pré-aviso de transporte programado.

- 2.8.4 O pessoal do serviço de transporte de doentes terá formação e supervisão adequadas e legalmente exigidas.
- 2.8.5 O serviço de transporte de doentes deverá dispor de veículos adequados ao transporte de doentes em ambulatório, de ambulâncias e de ambulâncias medicalizadas, devendo assegurar a manutenção do equipamento e garantir o cumprimento das disposições legais e técnicas aplicáveis, designadamente no que respeita à Política de Controlo de Infecção.
- 2.8.6 O serviço de transporte de doentes será realizado com respeito pela legislação aplicável, a cada momento, neste domínio, designadamente:
- Decreto-Lei nº 38/92, de 28 de Março;
 - Lei nº 12/97, de 21 de Maio;
 - Portaria nº 1147/2001, de 28 de Setembro, com as alterações introduzidas pelas Portarias nº 1301-A/2002, de 28 de Setembro, e n.º 402/2007, de 10 de Abril.

2.9 SERVIÇO SOCIAL

- 2.9.1 O serviço social terá por objecto desenvolver um conjunto de actividades de apoio à situação psíquica e social do Utente e do seu meio familiar, quando for o caso.
- 2.9.2 O objectivo do trabalho a desenvolver pelo serviço social inscreve-se num contributo à reabilitação dos doentes e sua reintegração social após alta, em articulação com a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, definindo como objectivos prioritários:
- A nível do doente: atendimento e acompanhamento de casuística médico-social grave, com vista a:
 - Evitar o internamento;
 - Reduzir a sua duração;
 - Diminuir a dependência dos cuidados hospitalares;

- Reintegrar o doente no seu meio familiar e social.
- A nível da estrutura hospitalar:
 - Colaborar e coordenar acções entre serviços de saúde, segurança social, justiça e educação para a concretização de direitos e/ou benefícios do Utente;
 - Minimizar o número de “casos sociais” internados no Hospital.

2.9.3 De acordo com as funções atribuídas aos técnicos do serviço social, estes devem trabalhar integrados nas equipas de tratamento e gestão de altas.