

Manual de Acolhimento para Novos Colaboradores



UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE
CASTELO BRANCO (UCCCB)



CASTELO BRANCO
AGOSTO DE 2014



(Atualizado/revisto em fevereiro de 2019)

Índice

1. Introdução.....	3
1.1-Ao Novo Colaborador	4
1.2-Objetivo e Metodologia.....	4
2. UCCCB	5
2.1- Atividade Desenvolvida	6
3. Concelho de Castelo Branco	7
4. Política de Qualidade	8
5. Estrutura Organizacional.....	9
5.1- Organograma da UCCCB.....	9
6. Normas e Procedimentos da UCCCB	10
6.1- Identificação Profissional	10
6.2- Legislação de Interesse Geral	10
6.3- Integração	10
7. Higiene, Segurança e Saúde no trabalho	12
8. Contatos	13
Anexo 1 - Fluxograma para receção do novo colaborador	14
Anexo 2 – Compromisso de confidencialidade do colaborador	15
Anexo 3 – Compromisso de confidencialidade do aluno	16

Índice de figuras

Figura 1 – Logótipo da UCCCB	6
Figura 2 – Mapa do Distrito de Castelo Branco	7
Figura 3 – Organograma da UCCCB	9

1. Introdução

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (à frente designada de UCCCB), tem procurado ao longo destes anos de atividade (desde 3 de fevereiro de 2014), com a melhoria das condições físicas de prestação de cuidados de saúde, responder de forma mais satisfatória às necessidades e expectativas dos seus utentes, e paralelamente contribuir para uma maior motivação dos seus colaboradores, e de forma indirecta para uma melhor qualidade do seu trabalho. A maior adequabilidade do espaço, o maior conforto disponibilizado, acarreta desde logo uma maior responsabilização a todos nós sem excepção, utentes, e por maioria de razão aos colaboradores, no respeito pela conservação e preservação dos equipamentos, que dependem inteiramente da vigilância e atenção que lhes dispensarmos, e esperamos merecer o seu contributo.

Para além da importância da apresentação e da dignidade da nossa “casa”, a excelência do serviço que se persegue, o sucesso ou o fracasso do esforço de todos nós, depende bem mais da qualidade intrínseca dos seus colaboradores, da sua atitude para com a instituição e para com aqueles que com ele a partilham, e ainda mais para com aqueles de quem cuidamos. A solidariedade e a tolerância, são qualidades necessárias, na aceitação das diferenças incontornáveis entre as múltiplas personalidades que se completam, no respeito e na valorização pelo trabalho - que se exige empenhado - de cada profissional, e que contribui decisivamente para o indispensável espírito de grupo.

A permanente procura de valorização dos seus colaboradores e a disponibilização dessa valorização, a humildade, a disponibilidade, a responsabilidade, serão contributos decisivos para o nosso objetivo.

Formas mais experimentadas, exigentes e rigorosas de gestão têm vindo a ser implementadas na área da saúde, obrigando a uma adequação nem sempre pacífica nem fácil aos colaboradores, obrigando a um esforço suplementar aos que se procuram integrar nesta nova realidade, que todos esperamos que venha a ser bem sucedida.

Contamos todos com o vosso saber, com o vosso entusiasmo, a bem daqueles de quem cuidamos e do Serviço Nacional de Saúde (SNS). Os utentes legitimamente esperam isso de todos nós.

1.1-Ao Novo Colaborador

Seja bem-vindo!

É com enorme satisfação que o recebemos na Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB). Sabemos que o momento de entrada de um novo elemento numa instituição determina o sucesso e a rapidez da sua integração. Por este motivo, concebemos este Manual de Acolhimento, que surge como um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração, tendo sido elaborado com o intuito de tornar a sua integração e adaptação mais simples e agradável (Anexo 1).

Qualquer dúvida que surja após a leitura deste manual deverá ser colocada ao Coordenador da UCCCB (Enfermeiro Chefe, Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente).

Queremos ainda desejar-lhe o maior sucesso na sua atividade na UCCCB.

1.2-Objetivo e Metodologia

O presente Manual de Acolhimento tem como principal objetivo fornecer, aos novos colaboradores da UCCCB, informações sobre esta, de modo a facilitar a sua integração na Unidade, bem como na Unidade Local de Saúde de Castelo Branco (ULSCB) e respetivo Centro de Saúde de S. Tiago, onde a Unidade tem as suas instalações físicas.

Permitir-lhe-á tomar conhecimento rápido da estrutura organizacional e do funcionamento da UCCCB aos mais variados níveis, devidamente enquadrados nos objetivos gerais da unidade e nas suas áreas estratégicas de atuação.

Este Manual, na sua 6ª versão, foi elaborado sob a coordenação de Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente, Enfermeiro Chefe, Especialista em Saúde Comunitária, e Coordenadora da Unidade, tendo em conta as opiniões de todos os colaboradores da UCCCB.

2. UCCCB

A UCCCB, iniciou atividades em 3 de fevereiro de 2014, após um processo de avaliação externo e auditoria efetuada pela Equipa Regional de Acompanhamento do Centro (ERA), a 15 de maio de 2014.

No âmbito da reforma dos Cuidados de Saúde Primários, o Decreto- Lei nº 28/ 2008 de 22 de Fevereiro, criou os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) do Serviço Nacional de Saúde e estabeleceu o seu regime de organização e funcionamento. O despacho nº 10143/2009 de 16 de Abril, aprovou o Regulamento da Organização e Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade. À posteriori o Decreto – Lei nº318/2009 de 2 de Novembro, criou a Unidade Local de Saúde (ULS) de Castelo Branco, por integração do Hospital Amato Lusitano , com os agrupamentos de Centros de Saúde da Beira Interior Sul e do Pinhal Interior Sul, que incluem os seguintes Centros de Saúde : Castelo Branco, Idanha-a-Nova, Penamacor, Vila Velha de Ródão, Oleiros, Proença-a-Nova, Sertão, e Vila de Rei.

A nova estrutura organizacional dos Centros de Saúde assenta em pequenas unidades funcionais. A Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC), é uma unidade funcional e a sua atividade desenvolve-se com autonomia organizativa e técnica em intercooperação com as demais unidades funcionais.

Como já foi referido o Despacho nº 10143/2009 de 16 de Abril, aprova o Regulamento da Organização e Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade.

O Logótipo, representado na figura 1, representando a torre de um castelo, foi desenhado em 2009, aquando da candidatura da UCCCB, por um Web designer. A sua justificação, prende-se com o seguinte: “A construção do território passou sempre pela imposição de marcas de presença e de ocupação, como por exemplo, os castelos, as fortalezas e fortins. Mas trata-se, também, de marcas monumentais de grande expressividade retórica. Os castelos e fortalezas eram estruturas funcionais, desempenhando o papel de defesa e de enquadramento da exploração deste ou daquele território, mas também se destinavam a prevalecer na paisagem como sinais de poder e polos de regramento da ocupação populacional.”

A UCCCB pretende deixar também o seu legado, pelos cuidados de saúde que presta à população do Concelho de Castelo Branco.



Figura 1 – Logótipo da UCCCB

A obtenção de ganhos em saúde sensíveis aos cuidados prestados pelos colaboradores da UCCCB, será o seu objetivo prioritário.

2.1- Atividade Desenvolvida

A missão centra-se na “ (...) prestação de cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo, e actua, ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção ”.

O compromisso assistencial da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB) (concretamente no que concerne à sua população alvo, a UCCCB intervém na área geodemográfica do concelho de Castelo Branco) é constituído pela prestação de cuidados que consta da carteira de serviços, ora apresentada, e que incluem os seguintes programas:

PROGRAMAS DA CARTEIRA DE SERVIÇOS

- 1) Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
- 2) Programa Nacional de Saúde Escolar;
- 3) Programa Nacional de Saúde Mental;
- 4) Programa Nacional para as Pessoas Idosas;
- 5) Rede Social;
- 6) Rendimento Social de Inserção;
- 7) Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
- 8) Qualidade na Saúde.

3. Concelho de Castelo Branco

O concelho de Castelo Branco, com uma área de 1440 Km², insere-se na NUT II Centro e NUT III Beira Interior Sul. Dista 250Km de Lisboa e 260Km do Porto. Faz fronteira a norte com o concelho do Fundão; a sul com o de Vila Velha de Ródão e com o rio Tejo que o separa da vizinha província espanhola de Cáceres. A oeste o concelho de Castelo Branco é limitado pelos concelhos de Oleiros e Proença-a-Nova e a este pelo concelho de Idanha-a-Nova, representado na figura 2.

O concelho de Castelo Branco abrange 19 freguesias, com um total de 52703 habitantes, segundo o INE , Anuário Estatístico da Região Centro, 2017.

A única freguesia urbana é a de Castelo Branco. Alcains e união de freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo são medianamente urbanas. As restantes são todas rurais: Alameda, Benquerenças, união de freguesias de Póvoa de Rio de Moínhos e Caféde, união de freguesias de Escalos de Baixo e Mata, união de freguesias de Escalos de Cima e Lousa, união de freguesias de Freixial do Campo e Juncal do Campo, Lardosa, Louriçal do Campo, Malpica do Tejo, Monforte da Beira, união de freguesias de Ninho do Açor e Sobral do Campo, Salgueiro do Campo, Santo André das Tojeiras, São Vicente da Beira, Sarzedas, e Tinalhas.

Os 53731 utentes inscritos nas três unidades de cuidados de saúde personalizados e na unidade de saúde familiar, repartem-se fundamentalmente pelas equipas que exercem a sua atividade na cidade de Castelo Branco, no Centro de Saúde de S. Tiago e no Centro de Saúde de S. Miguel.



Figura 2 – Mapa do Distrito de Castelo Branco

4. Política de Qualidade

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB), assume-se, no presente e no futuro, como uma unidade de saúde moderna e inovadora, centrando os seus esforços no objectivo primordial que é a satisfação da comunidade que serve.

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB), afigura-se como um centro de competências e de permanente aquisição, produção, divulgação de conhecimentos e valorização dos seus colaboradores, na prestação de cuidados de saúde.

Tem como instrumento essencial orientar e gerir os cuidados de saúde numa perspectiva de Gestão pela Qualidade. O planeamento e desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade é realizado tendo por base os princípios da Melhoria Contínua.

Assumimos o compromisso de cumprir a legislação em vigor.

Toda a política de gestão da qualidade deve compatibilizar a excelência dos cuidados prestados com níveis de eficiência e produção, capazes de assegurar a viabilidade económica, visando a obtenção de ganhos em saúde.

Para que a política da qualidade da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB), seja uma realidade, o profissional e o utente devem ser respeitados na sua dignidade, sendo apoiados nas suas dificuldades e incentivada a sua capacidade de colaboração.

Castelo Branco, 18 de Agosto de 2014

O Gestor de Topo

5. Estrutura Organizacional

5.1- Organograma da UCCCB



Figura 3 – Organograma da UCCCB

6. Normas e Procedimentos da UCCCB

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB), rege-se por um conjunto de normas e regras próprias que se destinam a disciplinar a atuação dos vários grupos profissionais, com vista à otimização da resposta às necessidades de preservação da saúde dos utentes e dos profissionais.

6.1- Identificação Profissional

Aquando do início de funções na ULSCB, é fornecido ao novo colaborador um cartão de identificação, onde consta o nome e a sua categoria profissional, de uso obrigatório na lapela ou local alternativo que permita a fácil identificação. A sua conservação é da estrita responsabilidade do colaborador.

6.2- Legislação de Interesse Geral

Todos os colaboradores no exercício das suas funções têm deveres e direitos, e deles poderão usufruir se plena e conscientemente conhecerem o seu enquadramento legal e o espírito que preside à sua elaboração.

Para qualquer esclarecimento, ou informação, deverão contatar o Serviço de Pessoal da ULSCB.

6.3- Integração

Todos os colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB), deverão ter em conta os seguintes pontos:

- a) Ter presente que o prioritário é a prestação de cuidados de saúde de Qualidade.
- b) Que ao colaborador é exigido o respeito e o cumprimento pelas regras, pela hierarquia, bem como o dever de lealdade e cooperação para com os seus pares.

- c) Que todas as categorias profissionais e alunos, estão obrigadas ao rigoroso sigilo profissional, com abstenção completa de relatos ou comentários, quer dentro quer fora da instituição, sob pena de sobre si recaírem processos disciplinares e/ou de responsabilidade civil. Assumem, por escrito, o compromisso com o respeito pela confidencialidade de dados dos utentes da UCCCB (Anexos 2 e 3).
- d) O dever da procura da sua permanente atualização profissional.

7. Higiene, Segurança e Saúde no trabalho

No Centro de Saúde de S.Tiago, as atividades de Higiene e Segurança são asseguradas pela Unidade de Saúde Pública, sediada no Centro de Saúde de S. Miguel.

8. Contatos

Morada: Centro de Saúde de S. Tiago

Rua Dr. António Sérgio, nº10,

6000-172 Castelo Branco

Telefone: 272 340 290

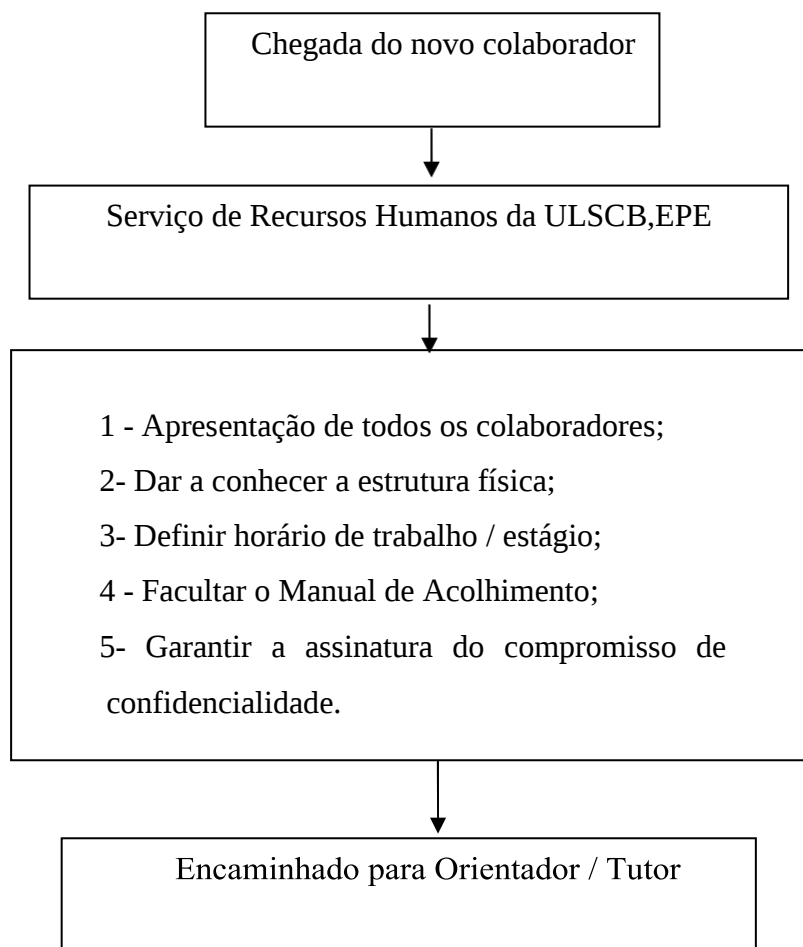
Extensões: 3329, 3331 e 3332

E-mail: ucccastelobranco@gmail.com

ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt

Página Web: <http://ucccb.pt/>

Anexo 1 - Fluxograma para recepção do novo colaborador



O novo colaborador tem espaços comuns à sua disposição, nomeadamente:

- Bar;
- Biblioteca;
-  ;
- Cacifo localizado no corredor interno das instalações da UCCCB;
- Telefone:

Para efetuar chamadas internas terá que marcar os dígitos da extensão para onde deseja falar (tabela dos números internos disponível em cada gabinete, em dossier debaixo do telefone). Ligar para o exterior, falar com orientador/tutor;

- Circuito de lavagem de fardamento: Poderá entregar o seu fardamento profissional, devidamente identificado com o nome, a uma assistente operacional, ou depositar no cesto para esse efeito no piso -1, na sala de tratamento de roupas.

Anexo 2 – Compromisso de confidencialidade do colaborador



COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____ ,
declaro que fui informado(a) e comprometo-me com a adesão e respeito pela
Confidencialidade e Proteção de Dados¹ e asseguro no decurso da minha actividade os
seguintes procedimentos:

- Não comunicar nem divulgar a palavra passe de acesso no aplicativo informático;
- Não incluir nenhum dado de carácter pessoal ou identificativo dos utentes em nenhum trabalho ou estudo;
- Toda a informação sobre os utentes deve ser destruída.

UCCCB, ____/____/____

Assinatura _____

Categoria profissional _____

¹ Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

Anexo 3 – Compromisso de confidencialidade do aluno



COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____,

aluno de _____,

declaro que fui informado(a) e comprometo-me com a adesão e respeito pela Confidencialidade e Proteção de Dados² e asseguro no decurso da minha atividade os seguintes procedimentos:

- Não incluir nenhum dado de carácter pessoal ou identificativo dos utentes em nenhum trabalho ou estudo;
- Toda a informação sobre os utentes deve ser destruída.

UCCCB, ____/____/____

Assinatura _____

² Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016