

# Manual de Acolhimento para Novos Colaboradores



UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE  
CASTELO BRANCO (UCCCB)



Fotografia por: Nuno Roberto do Serviço de Investigação Formação e Ensino da ULSCB,EPE



## Índice

1.	Introdução .....	3
1.1.	Ao Novo Colaborador .....	4
1.2.	Objetivos e Metodologia .....	4
2.	Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB) .....	5
2.1.	Atividade Desenvolvida .....	6
3.	Concelho de Castelo Branco.....	7
4.	Política de Qualidade .....	8
5.	Estrutura Organizacional.....	9
6.	Normas e Procedimentos da UCCCB .....	10
6.1.	Identificação do colaborador .....	10
6.2.	Legislação de Interesse Geral .....	10
6.3.	Integração.....	10
7.	Higiene, Segurança e Saúde no trabalho.....	11
8.	Contactos .....	11
9.	Anexos .....	12

Anexo 1 - Fluxograma de receção do novo colaborador

Anexo 2 - Compromisso do colaborador

Anexo 3 – Compromisso do aluno

Anexo 4 - Autorização|ou não da divulgação, de imagem

## 1. Introdução

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (doravante designada de UCCCB) tem procurado ao longo destes anos de atividade (iniciou atividade a 3 de fevereiro de 2014) a melhoria das condições físicas para a prestação de cuidados de saúde, para responder de forma mais satisfatória às necessidades e expectativas dos seus utentes, e paralelamente contribuir para uma maior motivação dos seus colaboradores refletindo-se na qualidade do seu trabalho.

A maior adequabilidade do espaço e o maior conforto disponibilizado acarreta desde logo uma maior responsabilização a todos nós sem exceção, utentes, e por maioria de razão aos colaboradores, no respeito pela conservação e preservação do património e equipamentos, que dependem inteiramente da vigilância e atenção que lhes dispensarmos, esperando 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, o fracasso e o 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 de cada profissional, que se exige empenhado 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 alcançar 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 colaborador 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. Foi 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 Gestor | Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente).

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

## 1.2. Objetivos 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 UCCCB 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 XI versão, foi elaborado sob a coordenação de Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente | Coordenador da UCCCB | Enfermeiro Gestor | Especialista em Saúde Comunitária, tendo em conta as opiniões de todos os colaboradores da Unidade.

## 2. Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)

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 (ACES BIS) 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, Sertã, 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.

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco viu aprovado o seu plano de ação por despacho de homologação de 8 de agosto de 2013 da Administração Regional de Saúde (ARS) do Centro, IP, tendo iniciado atividades em 3 de fevereiro de 2014, após um processo de avaliação externo, e é responsável pelo cumprimento na íntegra da sua carteira de serviços. (<https://bicsp.min-saude.pt/pt/biufs/2/20007/2050251/Pages/default.aspx>)

O logótipo, representado na figura 1, representando a torre de um castelo, foi desenhado por um Web designer em 2009 aquando da candidatura da UCCCB. 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 também deixar o seu legado, pela excelência dos cuidados de saúde que presta à população do Concelho de Castelo Branco, sendo a obtenção de ganhos em saúde sensíveis aos cuidados prestados pelos colaboradores da UCCCB, o seu objetivo

prioritário.



**FIGURA 1 - Logótipo da UCCCB**

### **2.1. Atividade Desenvolvida**

A missão da UCCCB 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 UCCCB é constituído pela prestação de cuidados de saúde dando resposta à sua carteira de serviços ora apresentada:

- 1) Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
- 2) Programa Nacional de Saúde Escolar;
- 3) Programa Nacional de Saúde Mental;
- 4) Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas;
- 5) Rede Social;
- 6) Rendimento Social de Inserção;
- 7) Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
- 8) Qualidade na Saúde;
- 9) Colaboração com todas as unidades funcionais da ULSCB,EPE (área influência da UCCCB).

### 3. Concelho de Castelo Branco

O compromisso assistencial da UCCCB concretamente no que concerne à sua população alvo, corresponde à área geodemográfica do concelho de Castelo Branco.

O concelho de Castelo Branco, com uma área de 1440 Km<sup>2</sup>, 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 52192 habitantes, segundo o INE (Instituto Nacional de Estatística), Anuário Estatístico da Região Centro, 2018.

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 53632 utentes da UCCCB (dados de fevereiro de 2022, onde estão incluídos 311 utentes com inscrição esporádica no concelho de Castelo Branco, mero embora a sua equipa de saúde familiar pertença ao concelho da Idanha a Nova) 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 objetivo 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.

**Coordenador da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco**

## 5. Estrutura Organizacional

A UCCCB depende hierarquicamente de várias entidades, como pode ser visualizado no organograma.



**FIGURA 3 - Organograma dependência hierárquica da UCCCB**

## 6. Normas e Procedimentos da UCCCB

A UCCCB rege-se por um conjunto de normas e regras emanadas pelo Ministério da Saúde, que são o alicerce da prestação de cuidados dos vários grupos profissionais, com vista à otimização da resposta às necessidades de preservação da saúde dos utentes e dos profissionais.

### 6.1. Identificação do colaborador

Aquando do início de funções na ULSCB, o serviço de recursos humanos fornece ao novo colaborador um cartão de identificação, onde consta o nome e a sua categoria profissional. Este é 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 contactar o serviço de recursos humanos da ULSCB.

### 6.3. Integração

Todos os colaboradores da UCCCB, deverão ter em conta os seguintes pontos:

- a) Ter presente que o prioritário é a prestação de cuidados de saúde de Qualidade.
- b) É exigido o respeito e o cumprimento pelas regras, pela hierarquia, bem como o dever de lealdade e cooperação para com os outros colaboradores da unidade.
- c) Todas as categorias profissionais e alunos, estão sujeitos 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, a subscrição do Plano de Ação e do compromisso assistencial da UCCCB e o respeito pela confidencialidade de dados dos utentes (Anexos 2 e 3).

- d) Têm a liberdade de autorizar| ou não, a divulgação da imagem nos diferentes meios de comunicação (anexo 4).
- e) Têm o dever da procura da sua permanente atualização profissional.

## **7. Higiene, Segurança e Saúde no trabalho**

Na UCCCB as atividades de Higiene e Segurança no Trabalho são asseguradas pela Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE.

## **8. Contactos**

Morada: Centro de Saúde de S. Tiago  
Rua Dr. António Sérgio, nº10,  
6000-152 Castelo Branco

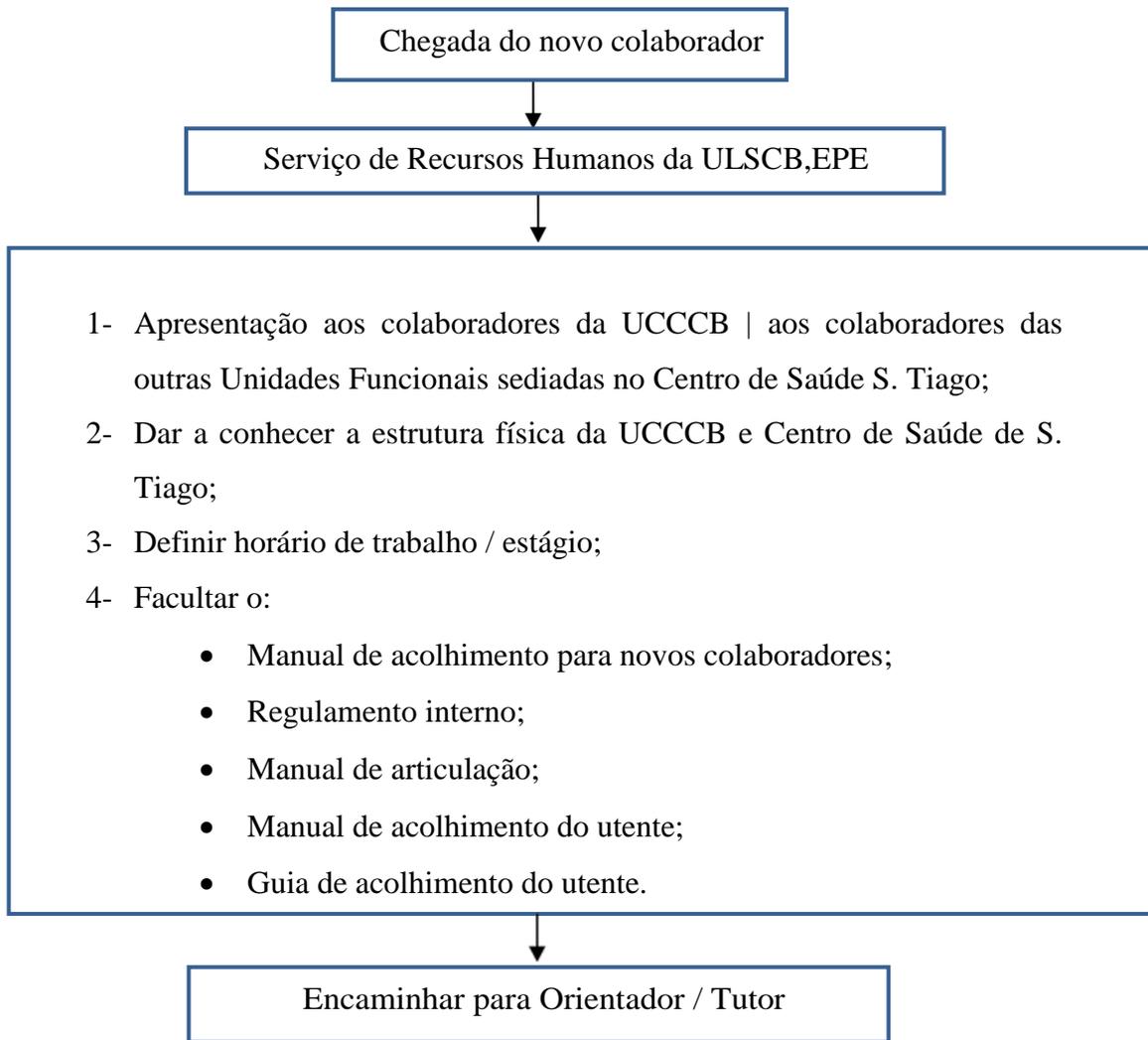
Telefone: 272 340 290

Extensões: 3329, 3331 e 3332

E-mail: [ucccastelobranco@gmail.com](mailto:ucccastelobranco@gmail.com) e [ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt](mailto:ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt)

Página Web: <https://ucccb.pt>

## 9. Anexos



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

- Bar;
  - Biblioteca;
  -  ;
  - Parque de estacionamento para colaboradores;
  - Cacifo localizado no corredor das instalações da UCCCB | WC mulheres piso -1;
  - Telefone: Para efetuar chamadas internas terá de marcar os dígitos da extensão para onde deseja falar (tabela dos números internos disponível em cada gabinete, em dossier debaixo do telefone). As chamadas para o exterior são efetuadas pelo Segurança do Centro de Saúde de S.Tiago;
- Lavagem de fardamento: Poderá entregar o seu fardamento profissional, devidamente identificado a uma assistente operacional, ou depositar no cesto para esse efeito no piso -1, na sala de tratamento de roupas.



## COMPROMISSO DO COLABORADOR

Eu, \_\_\_\_\_,

declaro aceitar a subscrição do Plano de Ação e do compromisso assistencial da UCCCB.

Declaro que fui informado(a) e comprometo-me com a adesão e respeito pela Confidencialidade e Proteção de Dados<sup>1</sup> e asseguro no decurso da minha atividade os seguintes procedimentos:

- Não comunicar nem divulgar a palavra passe de acesso dos aplicativos informáticos.
- Não incluir nenhum dado de carácter pessoal ou identificativo dos utentes em nenhum trabalho ou estudo, sem que o utente tenha dado o seu consentimento por escrito.
- Toda a informação sobre os utentes deve ser registada no aplicativo informático em utilização na Unidade. Se for considerado pertinente a ficha de identificação do utente deve ser arquivada nos dossiês localizados no gabinete número 25.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura conforme Cartão Cidadão ou Passaporte

\_\_\_\_\_

Categoria profissional

\_\_\_\_\_

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



## COMPROMISSO DO ALUNO

Eu, \_\_\_\_\_,

aluno de \_\_\_\_\_,

declaro que fui informado(a) e comprometo-me com a adesão e respeito pela Confidencialidade e Protecção de Dados<sup>2</sup> e asseguro no decurso do meu estágio o seguinte procedimento:

- Não incluir nenhum dado de carácter pessoal ou identificativo dos utentes em nenhum trabalho ou estudo, sem que o utente tenha dado o seu consentimento por escrito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura conforme Cartão Cidadão ou Passaporte

\_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Regulamento Geral de Protecção de Dados (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016



AUTORIZAÇÃO DA DIVULGAÇÃO| OU NÃO, DE IMAGEM

Eu, \_\_\_\_\_ ,

autorizo | não autorizo (riscar o que não interessa) a recolha da minha imagem obtida durante a realização das atividades da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB). A UCCCB efetua publicações em várias fontes da comunicação social, nomeadamente, na imprensa escrita, nas redes sociais, nos canais de televisão e no site da UCCCB.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura conforme Cartão Cidadão ou Passaporte

\_\_\_\_\_

Categoria profissional ( a preencher só pelo profissional de saúde)

\_\_\_\_\_