



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA FORNECEDORES SUBCONTRATADOS

ÍNDICE

Conteúdo

1. ENQUADRAMENTO	3
2. RESPONSABILIDADES.....	3
3. QUEM SOMOS	3
4. O QUE QUEREMOS.....	3
Missão.....	3
Visão	3
Valores.....	3
5. POLÍTICA DA QUALIDADE E AMBIENTE	4
6. NORMAS DE CONDUTA.....	5
6.1. Controlo de acessos	5
6.2. Ambiente.....	5
6.3. Segurança e saúde no trabalho	6
Regras gerais de segurança.....	6
Regras particulares de segurança	6
Regras de segurança em caso de emergência	7
6.4. Medidas preventivas de controlo de infeção	8
7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	8
8. REGISTO HISTÓRICO	8
9. ROTA DO DOCUMENTO	8

1. ENQUADRAMENTO

Este documento foi criado com o objetivo de ajudar as empresas que trabalham com o Grupo HPA Saúde a transmitir aos seus colaboradores um conjunto básico de normas, procedimentos e conhecimentos que devem ser considerados e aplicados sempre que fornecerem produtos e/ou prestarem serviço numa das unidades do grupo.

2. RESPONSABILIDADES

O cumprimento deste regulamento é da responsabilidade dos fornecedores e prestadores de serviços. A verificação do cumprimento dos requisitos deste regulamento cabe ao departamento responsável pela aquisição e/ou requisição do bem ou serviço.

Para além do cumprimento deste regulamento, os fornecedores e prestadores de serviços devem também ter conhecimento, dar a conhecer aos seus colaboradores e garantir o cumprimento de toda a legislação aplicável aos trabalhos a desenvolver.

3. QUEM SOMOS

O Grupo HPA Saúde é uma empresa com sede localizada em Alvor (concelho de Portimão), e que desde início da sua atividade (1996) tem vindo a prestar serviços de cuidados de saúde nas várias especialidades, com o objetivo de colmatar lacunas na prestação de cuidados de Saúde, fundamentalmente à população flutuante que o Algarve acolhe.

Ao longo dos tempos, o hospital procurou acompanhar a evolução tecnológica sobretudo no que concerne aos meios complementares de diagnóstico e tratamento. Dispondo hoje das direções necessárias para a adequada prestação dos serviços, bem como de técnicos acreditados, desde médicos e enfermeiros, técnicos especializados, que garantem que a prestação de cuidados de saúde se realiza de acordo com os requisitos e necessidades dos utentes.

4. O QUE QUEREMOS

O Grupo HPA Saúde implementa a sua missão, visão e valores focalizado nas necessidades e expectativas dos seus stakeholders / partes interessadas

Missão

Atuar com qualidade, eficiência e sustentabilidade na prestação de cuidados de saúde diferenciados, englobando:

- Internamento hospitalar;
- Serviço ambulatorio;
- Consultas externas de especialidades;
- Meios Complementares de Diagnóstico;
- Atendimento Permanente;

de modo a melhorar o estado de saúde e o bem-estar dos cidadãos que recorrem ao Grupo HPA Saúde.

Visão

“Ser uma referência na medicina privada moderna em Portugal”

Valores

O que permite alcançar a distinção do Grupo HPA Saúde parte dos seus valores:

Operativos (Como Trabalhamos):

- Espírito e equipa
- Tradição
- Ambição
- Rigor

- Responsabilidade
 - Rentabilidade
 - Ética
 - Honestidade e Profissionalismo
 - Formação Profissional
 - Reconhecimento
 - Recrutamento e Seleção
 - Acolhimento e Integração
 - Prevenção
 - Clima Social
 - Igualdade de Tratamento
- Valores Finalistas (Relação com os clientes)
 - Qualidade
 - Rigor
 - Partilha
 - Confiança
 - Proximidade
 - Disponibilidade

5. POLÍTICA DA QUALIDADE E AMBIENTE

No seguimento da sua estratégia o Grupo HPA Saúde tem como princípio fundamental transmitir aos seus utentes, a confiança, a confidencialidade, a capacidade técnica e a organização capazes de fornecer, de forma consistente e sistemática, o nível de Qualidade e de desempenho Ambiental que satisfaça em pleno as suas necessidades e expectativas, privilegiando o seu bem-estar físico, psíquico e social.

Nesse intuito, o Grupo HPA Saúde compromete-se a:

Cultura de Qualidade

O desenvolvimento da Cultura de Qualidade visa melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade da organização através do planeamento, organização e compreensão de cada atividade, através do envolvimento de cada colaborador.

Cumprir os Requisitos Legais

Satisfazer os requisitos dos seus Clientes e Partes Interessadas, de modo a garantir a sua satisfação plena, cumprindo os requisitos legais, regulamentares e normativos bem como as obrigações de conformidade inerentes a cada uma das áreas.

Melhoria da Segurança

Melhorar as condições de segurança, quer das instalações, quer das atividades nelas desenvolvidas, implementando as medidas necessárias para a eliminação do risco para a saúde e segurança laboral.

Proteção do Meio Ambiente

Potenciar a proteção do meio ambiente, avaliando os aspetos ambientais decorrentes das suas atividades, com o intuito de evitar ou minimizar o impacto que possam causar no meio ambiente e promovendo o uso racional de recursos bem como a prevenção da poluição de forma a melhorar continuamente o seu desempenho ambiental.

Sensibilidade e Formação

Promover a sensibilização e formação dos seus colaboradores para as suas funções, assegurando o desenvolvimento das suas competências e o seu envolvimento na obtenção dos resultados planeados quer no Sistema de gestão da Qualidade e Ambiente quer nas restantes dimensões da organização.

Fornecedores e Prestadores

Selecionar fornecedores e prestadores de serviços de forma cuidadosa, com o intuito de os envolver na política de Qualidade e Ambiente e na adoção dos princípios em vigor no Grupo HPA Saúde.

Compromisso com o Cliente

Respeitar e cumprir as regras de ética profissional e de cordialidade no contacto e tratamento dos clientes através da adoção e cumprimento das Boas Práticas reconhecidas no setor, nomeadamente, a carta dos direitos e deveres do doente.

Melhoria Contínua

Melhorar de forma continua a gestão dos processos internos promovendo a eficiência do modelo de gestão integrada dos Sistemas de Qualidade de Ambiente através da implementação e monitorização de objetivos e metas de Qualidade e Ambiente.

6. NORMAS DE CONDUCTA

O Grupo HPA Saúde obriga ao cumprimento integral de toda a legislação aplicável a matérias como Segurança no Trabalho, Ambiente, Gestão de Emergência, entre outras, assim como ao cumprimento integral das normas internas.

6.1. Controlo de acessos

É interdita a entrada de qualquer pessoa estranha, sem estar devidamente identificada, ou sem ser acompanhada por um responsável do Grupo HPA Saúde. Todos os colaboradores de empresas externas prestadoras de serviços associados à manutenção das instalações deverão solicitar um crachá de identificação, para sua identificação, e um cavalete de sinalização, para identificação do local a intervencionar. Deverão ainda proceder ao registo de controlo de acesso à entrada e saída da Instituição, junto do Departamento de Instalações e Equipamentos ou Recepção principal, quando o primeiro não estiver disponível.

6.2. Ambiente

- ✓ A gestão de resíduos decorrentes diretamente das atividades / serviços prestados é da exclusiva responsabilidade das empresas, privilegiando, a sua reutilização, reciclagem e valorização;
- ✓ É obrigatório fornecer a documentação solicitada, no que diz respeito à gestão dos resíduos produzidos no hospital;
- ✓ É proibido, deixar ao abandono qualquer tipo de resíduo, independentemente da sua natureza;
- ✓ É interdito o despejo de águas contaminadas com produtos perigosos, (óleos, águas oleosas, restos de tintas, vernizes ou outros produtos similares) no solo, em esgotos ou em contentores de lixo normal;
- ✓ Deverá ser restringida ao máximo, sempre que possível, a utilização de produtos “perigosos” para o ambiente, privilegiando a utilização de produtos biodegradáveis;
- ✓ É obrigatória a colocação de embalagens de produtos químicos, líquidos ou pastosos em bacias de retenção;
- ✓ As empresas deverão informar o Departamento de Qualidade e Departamento de Instalações e Equipamentos (Gestão de Resíduos), caso se verifique qualquer impacte ambiental significativo que resulte ou possa resultar da prestação do seu serviço;
- ✓ Caso se verifique, é obrigatória a contenção de derrames de produtos químicos, de acordo com os avisos internos “Atuação em caso de derrame acidental” com material apropriado (“Kit anti-derrame”, areia, serradura, material absorvente);
- ✓ É obrigatório o registo escrito dos incidentes / acidentes ambientais, com a descrição pormenorizada do acontecimento e ação realizada, entregando cópia ao responsável do Departamento de Instalações e Equipamentos.
- ✓ Os equipamentos e máquinas a utilizar pelas empresas nas instalações do HPA têm que estar em perfeito estado de manutenção. Caso ocorra algum problema com potencial impacto ambiental, derivado do mau estado desses equipamentos (derrames, incêndio, explosão, etc.), as empresas deverão suportar todos os custos inerentes à limpeza e reparação dos locais afetados.
- ✓ É obrigatório o cumprimento da legislação aplicável à rotulagem de produtos químicos.
- ✓ Os recursos de água e energia devem ser utilizados de forma racional, de modo a serem evitados consumos desnecessários.

6.3. Segurança e saúde no trabalho

O Grupo HPA Saúde está empenhado em criar um ambiente de trabalho seguro para todos, eliminando ou minimizando os riscos, e desta forma contribuir para uma cultura e comportamentos seguros entre todas as partes interessadas.

A não realização de verificações por parte do departamento de Segurança e Saúde no Trabalho do Grupo HPA Saúde, não significa omissão ou concordância com práticas em desacordo com a legislação em vigor, ou que sejam contrárias ao conteúdo do presente documento, nem isenta o fornecedor e /ou os seus colaboradores da responsabilidade pelas consequências decorrentes dessas ações ou omissões.

A empresa externa ou o seu representante não ficam ilibados da responsabilidade quanto às questões de boas práticas de segurança no trabalho e ambientais, pelo que nas instalações do Grupo HPA Saúde devem ser cumpridas as regras que se seguem:

Regras gerais de segurança

- ✓ Identificar-se sempre junto da Receção ou do Técnico de Manutenção, e informar o tipo de serviço a realizar.
- ✓ Comunicar previamente, e por escrito, todos os trabalhos que possam implicar medidas de segurança especiais (ex. atividade ruidosa, soldadura, corte, trabalhos em altura, manutenção de máquinas, entre outros).
- ✓ Não estacionar de forma a obstruir a circulação interna.
- ✓ Os veículos devem circular a uma velocidade limite de 20Km/h.
- ✓ Todas as instruções, bem como a sinalização de segurança e emergência existente ou afixada é de cumprimento obrigatório.
- ✓ Sempre que aplicável, os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) são de USO OBRIGATÓRIO.
- ✓ Devem ser reportadas ao Técnico de Manutenção todas as situações anómalas ou de emergência detetadas no decorrer das atividades (ex. derrame ou fuga de ar comprimido, gás, água, óleo, etc.).
- ✓ Não é permitido estacionar em frente de entradas, portões e saídas de emergências, em locais de estacionamento reservado para Ambulâncias e pessoas com mobilidade condicionada.
- ✓ É proibido o exercício de qualquer atividade sob o efeito do álcool e/ou de estupefacientes e outras substâncias psicotrópicas, bem como o consumo das mesmas nas instalações.
- ✓ É proibido fumar e comer fora dos locais sinalizados para o efeito.
- ✓ As áreas onde decorrem os trabalhos devem estar sinalizadas de forma visível e de fácil compreensão.
- ✓ Os fornecedores e prestadores de serviços devem assegurar a avaliação de riscos ocupacionais face aos trabalhos e atividades a desenvolver nas unidades do Grupo HPA Saúde.
- ✓ Os colaboradores das empresas externas devem ter formação sobre Segurança e Saúde no Trabalho, de forma registada, nomeadamente para as atividades que irão executar.
- ✓ As empresas estão obrigadas a fornecer a documentação que seja solicitada pelo responsável pelo acompanhamento do serviço;
- ✓ Nota: Qualquer alteração à informação comunicada deve ser imediatamente reportada, por escrito.
- ✓ O Grupo HPA Saúde não assume qualquer responsabilidade em caso de roubo, extravio, dano ou avaria de qualquer ferramenta, máquina, equipamento ou material trazido para o interior das suas instalações.
- ✓ Sempre que o trabalho a realizar implique medidas de segurança extraordinárias, as mesmas devem ser comunicadas, por escrito, ao responsável pelo acompanhamento do serviço.

Regras particulares de segurança

Utilização de produtos químicos e substâncias perigosas

- ✓ A permissão de fumar nas instalações do Grupo HPA Saúde está restringida a locais no exterior. É expressamente proibido fumar ou foguear próximo de locais de armazenamento de produtos inflamáveis e/ou comburentes, bem como no decurso de manipulações desses produtos, mesmo que no exterior das instalações;
- ✓ Todo o tipo de líquidos inflamáveis, garrafas de oxigénio, acetileno ou outro tipo de gás, são armazenados em locais a definir com o responsável pelo acompanhamento do serviço.
- ✓ Evitar a utilização de substâncias com toxicidade elevada.
- ✓ Separar os produtos químicos incompatíveis entre si.

- ✓ Reduzir ao mínimo necessário as quantidades presentes no local.
- ✓ Armazenar os materiais em local sinalizado e em estrita conformidade com as instruções do fabricante.
- ✓ Caso ocorra um incêndio atuar conforme instruções da Ficha de Dados de Segurança.
- ✓ Caso ocorra um derrame atuar conforme instruções da Ficha de Dados de Segurança.

Armazenamento de Materiais

- ✓ É proibido o armazenamento de objetos em locais que possibilitem a queda de materiais sobre as vias de circulação, acessos, saídas de emergência e pessoas.
- ✓ Apenas é permitida a utilização de produtos contidos em recipientes devidamente rotulados e identificados.
- ✓ É obrigatório o respeito e cumprimento das instruções de armazenamento, manipulação, utilização, transvase e descarte dos produtos, em especial químicos ou considerados perigosos, conforme descrito nas Fichas de Dados de Segurança.
- ✓ É proibido fumar ou fazer lume nos locais onde sejam armazenados, arrecadados ou manipulados produtos inflamáveis, tóxicos ou outros considerados perigosos, mesmo que no exterior das instalações.

Ferramentas, Máquinas e Equipamentos de trabalho

- ✓ Todas as ferramentas, máquinas e equipamentos devem ter a marcação CE, Manual de Instruções em português e Declaração de Conformidade.
- ✓ As ferramentas e aparelhos utilizados, em especial escadas, andaimes e plataformas devem estar em bom estado de conservação e manutenção e cumprir os requisitos de segurança aplicáveis.
- ✓ Nos trabalhos com risco de queda em altura deve ser realizada avaliação de riscos específica e aplicadas medidas de segurança reforçadas (ex. Proteção Coletiva e Proteção Individual (EPI's)).
- ✓ Os dispositivos de proteção e segurança dos equipamentos e máquinas não devem ser retirados ou colocados como inoperáveis.
- ✓ As máquinas e equipamentos elétricos devem estar em perfeito estado de conservação e funcionamento, nomeadamente a cablagem, as extensões e as ligações de terra.

Trabalhos em Altura


- ✓ Devem ser adotadas medidas de segurança reforçadas sempre que existam trabalhos a realizar a uma altura superior a 2 metros, nomeadamente os equipamentos de proteção coletiva (fixa ou móvel) e os equipamentos de proteção individual.
- ✓ Devem existir mecanismos ou sistemas de segurança contra a queda de materiais e equipamentos.
- ✓ Deve existir sinalização de segurança adequada.
- ✓ Todas as máquinas e equipamentos de trabalho (ex. escadas, andaimes, plataformas, guias, entre outros) devem ser instalados por pessoas ou entidades certificadas, e devem ser mantidos em bom estado de conservação, manutenção e inspeção em todos os seus componentes.
- ✓ Os trabalhadores que manobrem máquinas ou equipamentos devem estar habilitados com formação certificada, conforme legislação aplicável.

Organização (Arrumação e Limpeza)

- ✓ Manter as áreas de circulação livres, limpas e desimpedidas.
- ✓ Fazer a correta separação e gestão de resíduos, conforme legislação aplicável.
- ✓ Cumprir as indicações do Técnico de Manutenção quanto ao local de armazenamento ou depósito de resíduos
- ✓ Guardar o material de trabalho em local próprio e de modo a não obstruir as áreas de circulação, portas, equipamentos de segurança contra incêndios e de emergência e quadros elétricos.

Regras de segurança em caso de emergência

O Grupo HPA Saúde possui as Medidas de Autoproteção adequadas a atuar em caso de emergência, pelo que todos os fornecedores e prestadores de serviços devem obter informação sobre atuação em caso de emergência, nomeadamente:

- ✓ Consultar e conhecer as Plantas de Emergência afixadas nos locais em que decorrem as atividades.
- ✓ Locais para onde se devem dirigir em caso de Evacuação - Ponto de Encontro 
- ✓ Localização dos meios de combate a incêndios (ex.: extintores).
- ✓ No caso de detetar uma situação de emergência contactar a Receção ou o Técnico de Manutenção indicando a localização e a ocorrência.

- ✓ Caso seja dada ordem de evacuação, deve dirigir-se para o Ponto de Encontro mais próximo e aguardar por novas orientações dos responsáveis do Grupo HPA Saúde.
- ✓ **Não atuar caso não saiba o que fazer, não tiver formação adequada ou não dispuser dos meios necessários.**

6.4. Medidas preventivas de controlo de infeção

Na prestação de serviços de manutenções, renovações e obras, o principal objetivo é minimizar o risco de infeção para pacientes e todas as pessoas que frequentam o hospital durante o período da intervenção. Para todo o tipo de intervenções deverá ser realizada a higienização das mãos imediatamente antes da saída da área intervencionada. O Departamento de Instalações e Equipamentos deverá ser informado sobre a necessidade de uma higienização do local, para que se possa ser solicitada a equipa de limpeza.

Para intervenções geradoras de quantidade moderada ou elevada de pó, que impliquem demolições, renovações ou alterações de estrutura sólidas do edifício ou alteração de projeto de construção, deverá ser tido em consideração que:

1. Devem ser utilizados EPI's específicos, antes da entrada, em serviços com maior risco de infeção que poderá incluir fato descartável, máscara, touca, cobrir sapatos e, que deverá ser renovada, sempre que ocorra a saída deste local. Estes EPI's serão fornecidos por profissionais do Hospital;
2. Devem ser mudadas ou aspiradas as roupas com aspirador com filtro HEPA, ou outra solução equivalente, antes da saída da área que circunscreve a obra, não sendo permitido a circulação pelo hospital com roupas com pó;
3. Deve ser pulverizada água nos espaços durante trabalhos que produzam pó;
4. Devem ser devidamente seladas todas as janelas e portas não utilizadas;
5. Devem ser selados os resíduos, antes do transporte, em contentores fechados;
6. Devem ser cobertos os carrinhos de mão durante o transporte de materiais;
7. Deverão ser utilizadas, exclusivamente, as vias definidas para a remoção de resíduos.

Todas as normas internas deverão ser dadas a conhecer aos colaboradores, antes da sua entrada na instituição, através da divulgação do *Cartaz Normas de Condutas de Fornecedores Externos*. Em caso de dúvidas ou alertas, deverão entrar em contacto com o responsável pelo acompanhamento do serviço. No entanto, todos os trabalhadores terão o apoio e indicações de profissionais da Instituição, sempre que necessário.

Todas as empresas receberão a *Declaração de Conformidade*, em que assumem ter conhecimento e cumprir com os procedimentos instituídos em todas as Unidades Hospital Particular do Algarve, sendo obrigatório a mesma ser devolvida assinada e enviada diretamente para o Departamento de Instalações e Equipamentos.

7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- ✓ Lei nº 102/2009, de 10 de Setembro
- ✓ Dec. Lei nº 243/1986, de 20 de Agosto
- ✓ Dec. Lei nº 50/2005, de 26 de Fevereiro
- ✓ Dec. Lei nº 98/2010, de 11 de Agosto
- ✓ Dec. Lei nº 220/2008, de 12 de Novembro
- ✓ Portaria nº 1532/2008, de 29 de Dezembro

8. REGISTO HISTÓRICO

N.º da Revisão	Data	Capítulo revisto	Descrição da Revisão	Pág(s).
04	10-02-2020	-	Revisão geral do documento	-

9. ROTA DO DOCUMENTO

Elaboração	Validação	Aprovação
Hélia Valente, Marta Santos, Paula Martins	Luís Fernandes	Alexandre Gonçalinho