
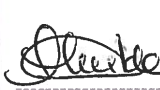



Aos colaboradores cumpre resolver a situação quando possível, e notificá-la **SEMPRE**.

\* **NOTIFICAR OCORRÊNCIA** = Todas as ocorrências devem ser registadas no **Portal de Ocorrências (util-SST)** cujo ligação está disponível na página de autenticação do Portal do Colaborador. A ocorrência pode ser registada, caso o colaborador entenda, de forma anónima. Quando não seja possível registar a notificação no **Portal de Ocorrências (util-SST)**, deve preencher **NOTIFICAÇÃO** em papel (SCMVV.333) e depositar numa caixa de sugestões ou encaminhar ao gestor local de risco ou responsável do serviço que se encarregará de formalizar o registo electrónico da ocorrência.

<b>NOTIFICAÇÃO INTERNA/OCORRÊNCIA</b>
Qualquer colaborador, no decurso da sua actividade profissional deve <b>NOTIFICAR OCORRÊNCIA</b> * de qualquer acontecimento significativo.
<b>PROPOSTA DE MELHORIA</b>
Sempre que pretenda propor alguma alteração que possa melhorar a prestação dos cuidados aos utentes ou que de qualquer outra forma promova a eficiência operacional dos serviços, poderá <b>NOTIFICAR OCORRÊNCIA</b> *.
<b>PRODUTO NÃO CONFORME</b>
Sempre que um profissional detecte um produto não conforme, ou potencialmente não conforme, durante o exercício da sua actividade profissional deve proceder da seguinte forma: <b>Identificar/segregar o produto</b> , colocando de forma visível uma etiqueta (SCMVV.021) e separando os artigos em causa de modo a evitar a sua utilização indevida e <b>NOTIFICAR OCORRÊNCIA</b> *.
<b>EQUIPAMENTO NÃO CONFORME</b>
A comunicação de falha/avaria é efectuada através do Portal do Colaborador (Pedidos Internos> SIE> Comunicação de Avaria). Em caso de falha do sistema é efectuada presencialmente ou por telefone, devendo o requisitante formalizar posteriormente o seu pedido no Portal. Fora do horário de funcionamento do SIE, o responsável pela identificação da falha/avaria deve colocar identificação visível (preferencialmente junto ao comando/painel) de inaptidão para uso – SCMVV.021 – Não Utilizar. Os colaboradores poderão ainda <b>NOTIFICAR OCORRÊNCIA</b> * -
<b>RECLAMAÇÃO DE UTENTE/FAMILIAR/CUIDADOR</b>
Sempre que um utente manifeste a intenção de formalizar uma reclamação, o profissional deve: Durante o horário normal de expediente: contactar o Dep. Qualidade para que acompanhe o utente na formalização da reclamação. Fora do horário normal de expediente: entregar ao utente o Livro de Reclamações (Modelo n.º 1898 da INCM) e, depois da reclamação preenchida, o duplicado (azul) é entregue ao utente. Caso o utente não pretenda formalizar a reclamação no Livro oficial deve ser disponibilizado o livro de registo de reclamação/ recomendação (SCMVV.294). O DQ deve ser notificado no mesmo dia ou no dia útil imediatamente seguinte para que possam ser encetados todos os passos necessários de tratamento. Caso o utente apenas manifeste a sua reclamação de forma verbal, deve o colaborador <b>NOTIFICAR OCORRÊNCIA</b> *.
<b>ACIDENTE/INCIDENTE DE TRABALHO</b>
Sempre que ocorra um acidente ou incidente de trabalho: <b>Com lesões ou exposição</b> a material biológico potencialmente contaminado: - Cuidados imediatos>> Atendimento no SAP>> Participação ao Dep. Recursos Humanos (impresso SCMVV.230) <b>Sem lesões</b> - Participação ao Dep. Recursos Humanos (impresso SCMVV.230) <b>NOTA:</b> Os casos em que o acidente não se concretize mas esteja próximo de ocorrer devem <b>NOTIFICAR OCORRÊNCIA</b> *. Mais informações no Procedimento PRC.009/SC

O TRATAMENTO DOS DADOS RESULTANTES DESTAS COMUNICAÇÕES É EFECTUADO CONFORME DEFINIDO NO PROCESSO DE GESTÃO DA MELHORIA – PCS.005/SC.

<b>ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:</b> Este procedimento pretende normalizar os procedimentos de actuação e respectivos circuitos de comunicação para as ocorrências mais comuns. Aplica-se em todos as valências, serviços e departamentos da Santa Casa da Misericórdia.	<b>ELABORADO POR:</b> Dep. Qualidade  (Rui Martins)	<b>APROVADO POR:</b> Dep. Qualidade  (Olinda Almeida)	<b>HOMOLOGADO POR:</b> Direcção Hospital  (Bento Morais)
---	---	--	--