

**Manual do Sistema de Qualidade em Segurança Humana do Selo Viva
Rio de Segurança Humana (SVSH)**

Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer

Sumário

1. Apresentação	4
1.1 Introdução.....	4
1.2. Contexto: Sobre a Segurança Humana.....	4
1.3. Aplicação	4
2. O Complexo Hospitalar Albert Schweitzer	5
2.1. A unidade.....	5
2.2. Estrutura Organizacional.....	5
3. Pilares Organizacionais	5
4. Escopo	6
5. Responsabilidades	6
6. Política de Segurança Humana	6
7. O Sistema de Qualidade em Segurança Humana	6
7.1. Pilar 1 – Direção e Gestores – Uma estrela	6
7.1.1. Da organização dos serviços conforme previsto em lei.	6
7.1.2. Da definição das competências, funções e responsabilidades dos diretores e gerentes no que se refere à Segurança Humana.....	7
7.1.3. Da comprovação de que o diretor(es) e gestor(es) possuem competência e capacitação compatível ao cargo que executam.	7
7.1.4. Da elaboração, aplicação e divulgação de uma Política de Segurança Humana.	8
7.1.5 Da definição do Manual do Sistema de Qualidade em Segurança Humana. Erro! Indicador não definido.	
7.2. Pilar 2 – Recursos Humanos – Uma estrela.....	8
7.2.1 Da definição das competências, funções e responsabilidades dos colaboradores no que se refere à Segurança Humana.	8
7.2.2. Da comprovação de que os colaboradores possuem competência e capacitação compatíveis ao cargo que executam.	9
7.2.3. Da promoção de políticas de inclusão, igualdade e equidade.....	9
7.2.4. Do estabelecimento e comunicação de um Código de Ética e Conduta considerando os temas da Segurança Humana.	10
7.2.5. Da implementação de um plano de educação continuada em temas básicos da Segurança Humana, como promoção da segurança humana ou dos direitos humanos e diversidade.	10
7.3. Pilar 3 - Segurança Humana – Uma estrela	11
7.3.1. Do estabelecimento e implementação de procedimento de abordagem humanizada, acolhimento e respeito à diversidade dos colaboradores e usuários.	11
7.3.2. Do Estabelecimento e implementação de procedimento de abordagem humanizada para pessoas em situação de rua.....	11
7.3.3. Do estabelecimento de procedimento de abordagem humanizada e respeito a pessoas de diferentes crenças religiosas, retendo informação documentada.	12

- 7.3.4. Do estabelecimento de procedimento de abordagem humanizada às pessoas com deficiência em todos os níveis da organização, retendo informação documentada..... 12
- 7.3.5. Do estabelecimento de procedimento de enfrentamento ao racismo, machismo, homofobia e capacitismo, retendo informação documentada..... 13

1. Apresentação

1.1 Introdução

Este Manual apresenta o Sistema de Qualidade em Segurança Humana do Selo Viva Rio de Segurança Humana implementado pelo Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer, a estrutura organizacional e os processos de todas as atividades que impactam na qualidade da gestão e da prestação de serviços da unidade no âmbito da aplicação dos valores e práticas da Segurança Humana.

1.2. Contexto: Sobre a Segurança Humana

Entende-se por Segurança Humana o conjunto de valores e práticas contemporâneos que alinham a segurança e o acolhimento dos colaboradores e usuários ao respeito aos direitos humanos e à dignidade humana, à diversidade, à inclusão, à mediação de conflitos e à articulação com a comunidade.

1.3. Aplicação

Os requisitos deste Manual aplicam-se aos colaboradores e prestadores de serviços do Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer na execução das funções e responsabilidades que lhes foram atribuídas pela direção e gestores.

O Sistema de Qualidade tem como referência a implantação das normas técnicas do Selo Viva Rio de Segurança Humana (SVSH), versão 2023. O SVSH foi desenvolvido pelo Viva Rio, organização responsável pela cogestão do Complexo Hospitalar Albert Schweitzer desde 2021.

O Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer é composto por:

- Hospital Municipal Albert Schweitzer (HMAS).
- Coordenação da Emergência Regional de Realengo (CER-Realengo).

2. O Complexo Hospitalar Albert Schweitzer

2.1. A unidade

O Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer, localizado em Realengo, é referência no atendimento de urgência e emergência para toda a Zona Oeste do Rio de Janeiro.

Inaugurado em 1982 e municipalizado em janeiro de 2016, o Albert Schweitzer tem capacidade para atender até 12 mil pessoas por mês nas seguintes especialidades e serviços: clínica médica, cirurgia geral e pediátrica, ortopedia, pediatria, obstetrícia, ginecologia, neonatologia e terapia intensiva (adulto, pediátrica e neonatal).

Com quase 2,5 mil funcionários, o Albert Schweitzer tem 396 leitos, dos quais 102 são de Unidades de Terapia Intensiva (UTI). Possui ainda 54 leitos de maternidade e capacidade para realizar cerca de 300 partos mensais. Conta, também, com 23 leitos de UTI neonatal.

Desde 30 de abril de 2021, o Albert Schweitzer está sob a gestão do Viva Rio.

Endereço HMAS e CER-Realengo: Rua Nilópolis 239, Realengo, Rio de Janeiro - RJ

Site: <https://hmas.com.br/>

Instagram: <https://www.instagram.com/hmaschweitzer/>

Endereço Viva Rio: Rua Alberto de Campos 12, Ipanema, Rio de Janeiro – RJ

Site: <https://vivario.org.br/>

Twitter: https://twitter.com/Viva_Rio

Instagram: https://www.instagram.com/viva_rio/

2.2. Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer está definida no documento ORG.LID.01-5_Organograma Viva Rio.

3. Pilares Organizacionais

O Sistema de Qualidade em Segurança Humana do Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer é organizado a partir de três pilares:

- 1) Direção e Gestores;
- 2) Gestão em Recursos Humanos
- 3) Gestão em Segurança Humana

4. Escopo

O Sistema de Qualidade em Segurança Humana do Complexo Hospitalar aplica-se prioritariamente à Direção, aos gerentes, coordenadores e àqueles colaboradores diretamente implicados com o acolhimento dos usuários, a saber: controladores de acesso, maqueiros, recepcionistas, equipe posso ajudar e ouvidoria.

5. Responsabilidades

A elaboração e a aplicação do Manual do Sistema de Qualidade em Segurança Humana do Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer são de responsabilidade da Direção.

O acompanhamento da aplicação e a revisão do Manual é de responsabilidade do setor de Articulação Comunitária. A validação do Manual é de responsabilidade do setor de Qualidade.

6. Política de Segurança Humana

A Política de Segurança Humana do Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer é o documento estratégico de referência para a elaboração, aplicação e revisão do Manual.

7. O Sistema de Qualidade em Segurança Humana

7.1. Pilar 1 – Direção e Gestores – Uma estrela

7.1.1. Da organização dos serviços conforme previsto em lei.

O Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer organiza a gestão e os serviços dos setores profissionais relativos aos controladores de acesso, maqueiros, recepcionistas, equipe posso ajudar e ouvidoria conforme previsto em lei.

A revisão e a adequação dos referidos serviços às diretrizes legais são de atribuição do setor Articulação Comunitária do HMAS e da Coordenação da CER-Realengo.

A revisão das diretrizes legais e normativas é realizada a cada seis meses através de pesquisas que baseiam o Relatório de Documentos Externo, no qual estão presentes o conjunto de atualizações para o período de referência.

O Relatório de Documentos Externos é o documento de referência utilizado pelos referidos setores para realizar as revisões e adequações legais necessárias para a gestão e prestação de serviços baseadas nos requisitos do Sistema de Qualidade em Segurança Humana.

7.1.2. Da definição das competências, funções e responsabilidades dos diretores e gerentes no que se refere à Segurança Humana.

Os diretores, gerentes e líderes do HMAS e CER-Realengo relacionados aos setores do escopo devem possuir competências, funções e responsabilidades alinhadas aos valores e práticas da Segurança Humana.

A definição das competências, funções e responsabilidades dos diretores e gerentes é realizada através da preparação do documento “Descrição de Cargos” para cada um dos cargos de direção, gerência, coordenação e supervisão. A elaboração e arquivamento do formulário é de responsabilidade do setor de Recursos Humanos e o preenchimento de cada documento deve ser realizado pelo gestor responsável.

No que se refere à Segurança Humana, o HMAS e CER-Realengo exige que diretores (as), gerentes, coordenadores (as) e supervisores (as) relacionados aos setores do escopo possuam experiência ou capacitações em direitos humanos (ou segurança humana) e diversidade para uma melhor gestão e prestação de serviços aos usuários.

7.1.3. Da comprovação de que o diretor (es) e gestor (es) possuem competência e capacitação compatível ao cargo que executam.

O HMAS e CER-Realengo devem atestar que os diretores, gerentes, coordenadores e supervisores possuem competência e capacitação alinhadas à Segurança Humana.

A comprovação de competência e capacitação compatíveis de diretores, gerentes e demais profissionais que exercem liderança ao cargo que executam é atestada através da análise das listas de presença, relatórios ou currículos que referentes aos treinamentos realizados por cada um desses colaboradores.

As listas de presença ou relatórios dos referidos treinamentos são elaboradas pelo Centro de Estudos. A análise do cumprimento dos requisitos exigidos pelo documento “Descrição de Cargos” no que tange a Segurança Humana é de responsabilidade da Articulação Comunitária.

O Complexo Hospitalar exige os treinamentos em direitos humanos (ou segurança humana) e diversidade, ou experiência de trabalho comprovada com estes temas. Caso o colaborador não possua o treinamento ou a experiência exigida é de responsabilidade da Direção do HMAS e CER-Realengo oferecer estas capacitações através do Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo uma vez por ano. É exigido que pelo menos 80% dos profissionais da Direção e Gestão tenham participado das capacitações.

7.1.4. Da elaboração, aplicação e divulgação de uma Política de Segurança Humana.

A Política de Segurança Humana é o documento estratégico que determina os objetivos, abrangência, diretrizes e responsabilidades relativas aos valores e práticas da Segurança Humana que impactam a gestão e a prestação de serviços do HMAS e CER-Realengo.

A elaboração, aplicação e a revisão da Política de Segurança Humana é de responsabilidade da Direção e a sua validação da Qualidade. A Política de Segurança Humana é compartilhada com os colaboradores do escopo através da página intranet do Complexo Hospitalar.

7.1.5. Da definição do Manual do Sistema de Qualidade em Segurança Humana.

O Manual é o documento descritivo que apresenta a aplicação do conjunto de diretrizes relativas à Segurança Humana que impactam a gestão e a prestação de serviços do HMAS e CER-Realengo.

A elaboração e revisão do Manual é de responsabilidade da Direção e a sua validação da Qualidade.

7.2. Pilar 2 – Recursos Humanos – Uma estrela

7.2.1. Da definição das competências, funções e responsabilidades dos colaboradores no que se refere à Segurança Humana.

Os colaboradores do HMAS e CER-Realengo que fazem parte dos setores dos controladores de acesso, maqueiros, posso ajudar, recepção e ouvidoria devem possuir competências, funções e responsabilidades alinhadas aos valores e práticas da Segurança Humana.

A definição das competências, funções e responsabilidades dos colaboradores é realizada através da preparação do documento “Descrição de Cargos”. A elaboração e arquivamento do formulário é de responsabilidade do setor de Recursos Humanos e o preenchimento de cada documento deve ser realizado pelo gestor responsável.

No que se refere à Segurança Humana, o HMAS e a CER-Realengo exigem que os colaboradores dos setores indicados possuam as capacitações em direitos humanos (ou segurança humana) e diversidade.

7.2.2. Da comprovação de que os colaboradores possuem competência e capacitação compatíveis ao cargo que executam.

O HMAS e CER-Realengo devem atestar que os colaboradores que são parte das equipes dos controladores de acesso, maqueiros, posso ajudar, recepção e ouvidoria possuem competência e capacitação alinhadas à Segurança Humana.

A comprovação de competência e capacitação compatíveis dos colaboradores ao cargo que executam é atestada através da análise das listas de presença, relatórios ou currículos que apresentam os treinamentos realizados por cada um desses colaboradores.

As listas de presença ou relatórios dos referidos treinamentos são elaboradas pelo Centro de Estudos. A análise do cumprimento dos requisitos exigidos pelo documento “Descrição de Cargos” no que tange a Segurança Humana é de responsabilidade da Articulação Comunitária.

O Complexo Hospitalar exige para os colaboradores a realização dos treinamentos em direitos humanos (ou segurança humana) e diversidade ou experiência de trabalho comprovada com nestes temas. Caso o colaborador não possua o treinamento ou a experiência exigida é de responsabilidade da Direção do HMAS e CER-Realengo oferecer estas capacitações através do Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo uma vez por ano.

7.2.3. Da promoção de políticas de inclusão, igualdade e equidade.

O Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer deve proporcionar aos colaboradores e usuários políticas de inclusão, igualdade e equidade que visem a melhora do ambiente de trabalho, da gestão e da prestação de serviços, do relacionamento com as comunidades do entorno, da atenção ao componente humano que envolve as ações de saúde da unidade e da promoção dos direitos das populações vulneráveis.

Estas políticas devem estar alinhadas à Política de Segurança Humana do Complexo Hospitalar e às legislações e normativas que abordem inclusão, igualdade e equidade. A elaboração e aplicação das políticas são de atribuição da Direção em parceria com outros setores da unidade por ela definidos. O acompanhamento destas políticas é de responsabilidade da Articulação Comunitária e outros setores ou profissionais indicados pela Direção.

7.2.4. Do estabelecimento e comunicação de um Código de Ética e Conduta considerando os temas da Segurança Humana.

O Complexo Hospitalar Municipal Albert Schweitzer possui um Código de Ética e Conduta que baliza a atuação e o comportamento do conjunto dos colaboradores da unidade, sem qualquer distinção de hierarquia ou responsabilidade.

O Código considera entre seus itens normativos valores e práticas relacionados à Segurança Humana, como o acolhimento humanizado, a mediação, os direitos humanos e o respeito a todas as formas de diversidade.

A elaboração e revisão do Código de Ética e Conduta é de responsabilidade do setor de Compliance, a validação pela Qualidade e a aprovação pela Direção da unidade. O Código de Ética e Conduta é compartilhado com os colaboradores do escopo através da página intranet do Complexo Hospitalar.

7.2.5. Da implementação de um plano de educação continuada em temas básicos da Segurança Humana, como promoção da segurança humana ou dos direitos humanos e diversidade.

O plano de capacitação e educação continuada com temas básicos da Segurança Humana deve ser implementado para o conjunto de colaboradores afetados pelo Sistema de Qualidade em Segurança Humana, principalmente Direção, gerentes, coordenadores (relacionados aos setores do escopo), controladores de acesso, maqueiros, recepcionistas, posse e ouvidoria.

As capacitações nos temas abordados devem ocorrer uma vez por ano, de forma a garantir a apreensão dos conteúdos pelo conjunto de colaboradores e a valorização da Segurança Humana como instrumento crucial de gestão e prestação de serviços.

A implementação do plano de capacitação e educação continuada é de responsabilidade do Centro de Estudos e demais setores ou colaboradores parceiros, como a Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo.

A verificação da implementação do plano é realizada através da análise de listas de presença, relatórios ou outros documentos que atestem a implementação das referidas capacitações.

7.3. Pilar 3 - Segurança Humana – Uma estrela

7.3.1. Do estabelecimento e implementação de procedimento de abordagem humanizada, acolhimento e respeito à diversidade dos colaboradores e usuários.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) que impacta a abordagem dos colaboradores e usuários do Complexo Hospitalar é o POP Abordagem humanizada. O referido POP considera aspectos como o atendimento humanizado, o acolhimento de vulneráveis e o respeito a todas as formas de diversidade. Fazem parte do escopo do POP os setores: controladores de Acesso, recepção, maqueiros, ouvidoria e posso ajudar.

O POP Abordagem humanizada deve ser complementar aos POPs que definem os procedimentos operacionais padrão dos setores do escopo do Sistema de Qualidade em Segurança Humana, a saber: controladores de acesso, maqueiros, recepção, ouvidoria e posso ajudar.

A elaboração e revisão do POP que impacta a abordagem de colaboradores e usuários é de responsabilidade da Articulação Comunitária e da Coordenação da CER-Realengo e a validação do setor de Qualidade. A elaboração e revisão dos POPs dos setores do escopo são de responsabilidade da Articulação Comunitária, Coordenação da CER-Realengo e Direção Administrativa e a validação pela Qualidade.

Os colaboradores do escopo devem ser capacitados nos referidos POP Abordagem humanizada e POPs dos setores relativos aos setores do escopo pelo Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo uma vez por ano. Pelo menos 80% dos colaboradores do escopo devem participar das capacitações. Os POPs estão também disponíveis ao conjunto dos colaboradores na página intranet do Complexo Hospitalar.

7.3.2. Do Estabelecimento e implementação de procedimento de abordagem humanizada para pessoas em situação de rua.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) que impacta a abordagem das pessoas em situação de rua no Complexo Hospitalar é o POP Abordagem humanizada. O referido POP considera aspectos como o atendimento humanizado, o acolhimento de vulneráveis e o respeito a todas as formas de diversidade. Fazem parte do escopo do POP os setores: controladores de acesso, recepção, maqueiros, ouvidoria e posso ajudar.

A elaboração e revisão do POP que impacta a abordagem das pessoas em situação de rua é de responsabilidade da Articulação Comunitária e a Coordenação da CER-Realengo e a validação do setor de Qualidade.

Os colaboradores do escopo devem ser capacitados no referido POP Abordagem humanizada pelo Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo. Pelo menos 80% dos colaboradores do escopo devem participar das capacitações.

7.3.3. Do estabelecimento de procedimento de abordagem humanizada e respeito a pessoas de diferentes crenças religiosas, retendo informação documentada.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) que impacta a abordagem das pessoas de diferentes crenças religiosas no Complexo Hospitalar é o POP Abordagem humanizada. O referido POP considera aspectos como o atendimento humanizado, o acolhimento de vulneráveis e o respeito a todas as formas de diversidade. Fazem parte do escopo do POP os setores: controladores de acesso, recepção, maqueiros, ouvidoria e posso ajudar.

A elaboração e revisão do POP que impacta a abordagem das pessoas com diferentes crenças religiosas é de responsabilidade da Articulação Comunitária e da Coordenação da CER-Realengo e a validação do setor de Qualidade.

Os colaboradores do escopo devem ser capacitados no referido POP Abordagem humanizada pelo Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo. Pelo menos 80% dos colaboradores do escopo devem participar das capacitações.

7.3.4. Do estabelecimento de procedimento de abordagem humanizada às pessoas com deficiência em todos os níveis da organização, retendo informação documentada.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) que impacta a abordagem das pessoas com deficiência no Complexo Hospitalar é o POP Abordagem humanizada. O referido POP considera aspectos como o atendimento humanizado, o acolhimento de vulneráveis e o respeito a todas as formas de diversidade. Fazem parte do escopo do POP os setores: controladores de acesso, recepção, maqueiros, ouvidoria e posso ajudar.

A elaboração e revisão do POP que impacta a abordagem das pessoas com deficiência é de responsabilidade da Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo e a validação do setor de Qualidade.

Os colaboradores do escopo devem ser capacitados no referido POP Abordagem humanizada pelo Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo. Pelo menos 80% dos colaboradores do escopo devem participar das capacitações.

7.3.5. Do estabelecimento de procedimento de enfrentamento ao racismo, machismo, homofobia e capacitismo, retendo informação documentada.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) que considera o enfrentamento ao racismo, machismo, homofobia e capacitismo como parte dos processos que impactam a abordagem dos colaboradores e usuários do Complexo Hospitalar é o POP Abordagem humanizada. O referido POP considera aspectos como o atendimento humanizado, o acolhimento de vulneráveis e o respeito a todas as formas de diversidade. Fazem parte do escopo do POP os setores: controladores de acesso, recepção, maqueiros, ouvidoria e posso ajudar.

A elaboração e revisão do POP que impacta o enfrentamento ao racismo, machismo, homofobia e capacitismo é de responsabilidade da Articulação Comunitária da Coordenação da CER-Realengo e a validação do setor de Qualidade.

Os colaboradores do escopo devem ser capacitados no referido POP Abordagem humanizada pelo Centro de Estudos, Articulação Comunitária e Coordenação da CER-Realengo. Pelo menos 80% dos colaboradores do escopo devem participar das capacitações.