

PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19



09 | 2020

INDICE

1.	ENQUADRAMENTO	4
2.	OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
3.	DEFINIÇÕES	4
	Vias de transmissão	5
	Período de incubação/transmissibilidade	5
3.1	Caso suspeito	5
	Utentes em Lar Residencial	6
	Utentes em Centro de Atividades Ocupacionais/Formação Profissional/Creche	7
	Colaboradores	7
	Espaço de isolamento	8
	Utentes em Lar Residencial	8
	Novas admissões	8
4.	IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA	9
	Responsabilidades	9
	Responsáveis	11
	Dados de caracterização	12
5.	MEDIDAS GERAIS DE PREVENÇÃO E ATUAÇÃO	13
6.	CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	14
	Admissões de utentes e de colaboradores	14
	Recursos humanos	14
7.	CONDIÇÕES GERAIS DAS INSTALAÇÕES	15
7.1.	ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS (Re)estruturação	15
	Acessos	16
	Utentes/Clientes/Formandos	16
	Atendimento geral (fornecedores, prestadores de serviços)	16
	Visitas	17
	Distanciamento	17

7.2.	CONDIÇÕES DE HIGIENIZAÇÃO	17
	Plano de higienização	18
	Ventilação	19
	Sistemas de ventilação e ar forçado	19
	Sistemas de ventilação e ar condicionado	19
	Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	19
7.3.	ESPAÇOS DE UTILIZAÇÃO COMUM	19
	Refeições	19
	Instalações Sanitárias	20
	Transportes/Viaturas	20
	Quartos	21
	Distanciamento	21
	Mudança de roupas dos quartos, limpeza e desinfecção	21
	Lavandaria	21
8.	DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES/SERVIÇOS	21
	Salas de atividades	21
	Planos de desenvolvimento individual (PDI)	22
	Organização das atividades	22
	Acompanhamento	22
	Atividades/Serviços imprescindíveis	22
9.	COMUNICAÇÃO/FORMAÇÃO	24
	ANEXOS	
	ANEXOS COMPLEMENTARES	

SIGLAS

[ACT – Autoridade das Condições de Trabalho - FAQ's COVID-19](#)

[APPACDM - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Lisboa](#)

[ARS – Administração Regional de Saúde](#)

[COVID-19 – Coronavírus Disease 2019](#)

[CNPC – Comissão Nacional de Proteção Civil](#)

[CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social](#)

[DGS – Direção Geral de Saúde](#)

[DT – Diretora Técnica](#)

[DS – Delegado de Saúde](#)

[EGC – Equipa de Gestão da Crise](#)

[EGO – Equipas de Gestão Operacional](#)

[ECDC – Centro Europeu de Prevenção e Controlo de Doenças](#)

[EPI – Equipamento de Proteção Individual](#)

[MAREES – Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais](#)

[OMS – Organização Mundial da Saúde](#)

[PDI – Plano de Desenvolvimento Individual](#)

[PC – Plano de Contingência](#)

[SARS-CoV-2 – Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2](#)

[SC – Serviços Centrais](#)

[SS – Segurança Social](#)

[SNS – Serviço Nacional de Saúde](#)

[SST – Saúde e Segurança no Trabalho](#)

[UDIPSS – União das Instituições Particulares de Solidariedade Social](#)

1. ENQUADRAMENTO

A Instituição definiu o seu **Plano de Contingência|COVID-19**, fixando **as principais linhas de orientação a seguir pelos colaboradores, utentes/clientes/formandos, fornecedores, prestadores de serviços e visitantes nas diferentes estruturas e serviços.**

As orientações descritas reúnem as **ferramentas necessárias para enfrentar de modo adequado, as consequências da pandemia**, por todos os colaboradores da APPACDM de Lisboa, assim como se destina a sensibilizar a comunidade envolvente.

Este Plano de Contingência será **alterado sempre que necessário**, consequência da atualização do conhecimento relativo à epidemiologia e fisiologia da doença COVID-19, em conformidade com as orientações que forem emitidas.

A Direção, Diretores Técnicos e Gestores, assim como todos os demais colaboradores/partes interessadas da Instituição **comprometem-se com a atualização da sua tomada de conhecimento e cumprimento.**

2. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A **aplicação transversal do Plano de Contingência**, adequada às especificidades de cada estrutura/resposta social/serviço **sistematiza os procedimentos de coordenação, decisão e comunicação interna e externa** (com entidades de saúde, entre outras).

A sua implementação visa:

- descrever os procedimentos e atividades na Instituição,
- assegurar a segurança e saúde de todos,
- manter os serviços em funcionamento e prevenindo a possibilidade de ausência dos colaboradores, agindo sempre de acordo com as orientações atualizadas pela DGS, SS e CNPC,
- permitir uma rápida e adequada contenção da propagação do vírus, tendo em consideração a atual imprevisibilidade relativa ao curso da pandemia por COVID-19.

3. DEFINIÇÕES

O **coronavírus designado SARS CoV-2** é uma nova variante de vírus da família coronavírus, detetado inicialmente no final de 2019, em doentes relacionados com um mercado de peixe na cidade de Wuhan, província de Hubei, China.

A **Organização Mundial de Saúde** declarou:

- a 30 de janeiro de 2020, a doença por novo coronavírus (COVID-19) como uma **Emergência de Saúde Pública de Âmbito Internacional**;
- a 11 de março de 2020 a **situação de Pandemia**, justificando esta declaração com «níveis alarmantes de propagação e inação».

Vias de transmissão

A doença **COVID-19** (SARS-CoV-2) pode transmitir-se por contacto direto e por contacto indireto.

Via de contacto direto	Através de gotículas que uma pessoa infetada transmite pela boca ou nariz quando fala, tosse ou espirra (e não utiliza as regras de etiqueta respiratória) podendo entrar diretamente para a boca ou nariz de uma pessoa que esteja a menos de 1,5/2 metros de distância
Via de contacto indireto	Através das mãos, que tocam nas superfícies contaminadas com as gotículas expelidas pessoas infetadas e que depois são levadas à cara, à boca ou ao nariz inadvertidamente, sem antes se ter feito a higiene das mãos. Por exemplo maçanetas das portas, corrimãos, torneiras, teclados, telemóveis, etc.

À luz do conhecimento atual pensa-se que o SARS-CoV-2 **pode permanecer nas superfícies durante pelo menos 48 horas. Se não houver uma limpeza e desinfeção adequada**, e o aumento da sua frequência, as superfícies podem constituir-se como reservatórios de vírus e de outros microrganismos. À data da revisão deste plano, os cientistas confirmam que o vírus pode manter-se no ar livre em suspensão.

Período de incubação/transmissibilidade

O período de incubação da COVID 19, ou seja, o tempo que decorre entre o momento em que uma pessoa é infetada e o **aparecimento dos primeiros sintomas pode variar entre 1 e 14 dias**.

Os doentes podem infetar (contagiar) outras pessoas **por um período até 14 dias, a que se chama período de transmissibilidade**.

3.1. Caso suspeito

Os critérios de definição de caso suspeito (clínicos, laboratoriais e/ou epidemiológicos), de uma determinada infeção ou doença (Last, 2007), **no caso da COVID-19 são as pessoas que desenvolvam quadro respiratório agudo com tosse (de novo ou agravamento da tosse habitual), ou febre (temperatura $\geq 38.0^{\circ}\text{C}$), ou dispneia / dificuldade respiratória ([Norma 004/2020 da DGS](#))**.

A classificação de **um caso como suspeito**, deve obedecer a critérios clínicos e epidemiológicos, que na tabela se apresentam segundo a informação atualmente disponível.

CRITÉRIOS CLÍNICOS	CRITÉRIOS EPIDEMIOLÓGICOS
feção respiratória aguda febre ou tosse ou dificuldade respiratória querendo ou não hospitalização	<ul style="list-style-type: none"> • história de viagem para zonas com transmissão ativa nos 14 dias antes do início dos sintomas <p style="text-align: center;">ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • contacto com caso confirmado ou provável de infeção por COVID-19 nos 14 dias antes do início dos sintomas <p style="text-align: center;">ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • profissional de saúde ou pessoa que tenha estado numa instituição de saúde onde são tratados doentes com COVID-19

Na presença de um caso suspeito (colaborador/utente/cliente/formando) **com sintomas ou que tenha estado em contacto com um caso confirmado:**

- O **DT/Gestor deve ser informado de imediato**, que iniciará as medidas de atuação em situação de suspeita de infeção, dando conhecimento aos restantes elementos da **equipa de gestão da crise**.
- **Todos os casos identificados**, com relevância clínica para transmissão da COVID 19, **devem ser geridos pelo DT/Gestor da estrutura**, com a **Delegação de Saúde Local**, dando conhecimento **aos coordenadores do PC**, no sentido de serem tomadas as diligências adaptadas a cada caso.
- Deverá ser efetuado o **registo de todos os casos confirmados e suspeitos** bem como de todos os **dados para caracterização da situação epidemiológica da Instituição** em base de dados geral.

Utentes em Lar Residencial

Deve existir **monitorização apertada dos sintomas**, pois poderão colidir com sintomas provocados por infeções de outras etiologias ou outras patologias, **diligenciando as seguintes medidas:**

- **Informar de imediato o DT/Gestor;**
- **Informar os familiares/responsáveis dos restantes utentes**
- **Restringir de imediato** todos os contactos com o utente;
- Transferir para o **espaço de isolamento** pelo circuito definido, cumprindo com todas as instruções;
- Contactar a **Linha Saúde 24 (808 24 24 24);**
- **Registar** o nome e dados dos **contactos de proximidade;**
- No caso de confirmação de infeção por COVID-19, informar a equipa de gestão da crise;
- Estabelecer o modo e o **responsável para contacto telefónico com os colaboradores e utentes/clientes/formandos identificados para isolamento profilático**, no sentido de assegurar que é efetuada a adequada **vigilância do estado de saúde e respetiva comunicação** caso ocorra alguma alteração do mesmo.

O caso é considerado recuperado após apresentação de boletim laboratorial e/ou comprovativo médico e, caso aplicável, as respetivas condicionantes.

Utentes em Centro Atividades Ocupacionais/Formação Profissional/Creche

- **Informar de imediato o DT/Gestor;**
- **Permanecer em casa** ou no caso de estar na estrutura, assegurar os meios adequados para se dirigir a casa **restringindo ao mínimo todos os contactos;**
- **Transferir para o espaço de isolamento** pelo circuito definido, sendo **acompanhado** pelo colaborador designado, **cumprindo com todos os procedimentos do PC;**
- **Contactar familiar/responsável, assegurando que este contacta a:**
Linha Saúde 24 (808 24 24 24);
- **Registar o nome e dados dos contactos de proximidade na Instituição,** disponibilizando estas informações, se necessário.
- **Informar os familiares dos restantes utentes** (especificando os contactos de maior proximidade, salas de atividades/carrinhas)

No **caso de confirmação de infeção por COVID 19:**

- **Informar o DT/Gestor** (consequentemente é informada a **equipa de gestão da crise**);
- Estabelecer o respetivo responsável pelo contacto telefónico com os colaboradores, utentes/clientes/formandos e visitantes identificados pelo DS para isolamento profilático;
- Cumprir as orientações dadas pela DGS, de modo a prevenir as cadeias de transmissão;

O caso é considerado recuperado após apresentação de boletim laboratorial e/ou comprovativo médico e, caso aplicável, as respetivas condicionantes.

Colaboradores

- Informar de imediato o **DT/Gestor** via telefone,
- **Restringir de imediato todos os contactos;**
- Permanecer em casa ou no caso de estar a trabalhar, assegurar os meios adequados para se dirigir a casa restringindo ao mínimo todos os contactos;
- Contactar a **Linha Saúde 24 (808 24 24 24);**
- **Registar** o nome e dados respetivos dos **contactos de proximidade;**

No caso de confirmação de infeção pelo COVID 19:

- **Informar o DT/Gestor** (sendo igualmente **informada a equipa de gestão da crise**);
- **Estabelecer o respetivo responsável pelo contacto telefónico** com os colaboradores, utentes/clientes/formandos e visitantes identificados pelo DS para isolamento profilático;
- **Cumprir as orientações dadas pela DGS,** de modo a prevenir as cadeias de transmissão.

O caso é considerado recuperado após apresentação de boletim laboratorial e/ou comprovativo médico e, se caso aplicável, as respetivas condicionantes.

Espaço de Isolamento

Deve existir um espaço de isolamento equipado de acordo com a [Orientação 006/2020](#) da DGS, assegurando que o mesmo esteja sempre disponível para monitorizar os sintomas suspeitos ou já confirmados de COVID 19

Utentes em Lar Residencial

Um **caso positivo** para a doença COVID-19 deve **permanecer em isolamento os dias determinados pela DGS**.

No caso de **internamento em ambiente hospitalar**, só poderá deixar o **isolamento decorrido esse período e teste negativo para COVID-19**.

Novas admissões

- Este espaço de isolamento, **servirá também o novo utente em Lar Residencial admitido**, pelo que a Instituição só poderá assegurar uma **nova admissão**, desde que **não existam outros utentes em Lar Residencial** a necessitar deste espaço;
- O **espaço deverá estar sinalizado**, ter preferencialmente **instalações sanitárias de uso exclusivo**, e estar **equipado e com acesso aos seguintes recursos**:
 - Telefone/telemóvel;
 - Cadeira;
 - Marquesa/Cama;
 - Solução antissética de base alcoólica;
 - Toalhetes de papel;
 - Máscaras (preferencialmente P2);
 - Óculos de proteção/viseiras;
 - Luvas descartáveis;
 - Manguitos;
 - Termómetro;
 - Ventilação natural ou mecânica;
 - Equipamentos, materiais e consumíveis para higienização;
 - Água engarrafada;
 - Alimento não perecíveis.
- As instalações sanitárias devem ter sabonete líquido e toalhetes de papel para secagem das mãos.

Deve ser providenciada:

- **Limpeza e desinfeção (descontaminação) da área de isolamento de acordo com o plano de higienização específico** (ANEXOS COMPLEMENTARES - 3.2.1)

4. IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

Responsabilidades

A **operacionalização do plano de contingência** dos serviços depende em primeiro lugar da **identificação das situações de maior risco e da caracterização específica** de cada estrutura/serviço. A **cadeia de gestão, comunicação interna, decisões e ações levadas a cabo**, implicam a definição de **responsabilidades a vários níveis**, constituindo-se para esse efeito as seguintes equipas:

- **Equipa de Gestão da Crise**
- **Equipas de Gestão Operacional**

EQUIPA DE GESTÃO DA CRISE	
DIREÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Aprova o Plano de Contingência; - Assegura a Comunicação: <ul style="list-style-type: none"> - Interna (estruturas/famílias); - Externa com as diversas entidades externas: SS; DGS; ARS; CNIS; UDIPSS; Comunicação Social; - Decide sobre: <ul style="list-style-type: none"> - a aquisição e contratação dos recursos; - a suspensão de serviços, em articulação com os coordenadores do Plano de Contingência e respetivas entidades competentes.
COORDENAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Assegura a implementação do Plano de Contingência e a sua revisão; - Coordena as ações a desenvolver globalmente; - Sistematiza a informação pertinente das diferentes estruturas, nomeadamente a legislação e normas em vigor; - Atualiza os contactos das autoridades de saúde (SNS, DS) – ANEXOS 1.2. - Designa os interlocutores das diferentes estruturas; - Articula com os prestadores de serviço no âmbito de SST para eventual elaboração/ revisão do plano de contingência; - Sistematiza/atualiza a informação sobre os colaboradores afetos às respostas sociais/ serviços (dados pessoais, meios de transporte, necessidades de saúde especiais e fatores de risco); - Monitoriza a sistematização de dados de caracterização de utentes/clientes/formandos (Plataforma F3M/Processo Individual/Processo de Saúde); - Identifica em articulação com a Direção a gestão provisional dos recursos humanos afetos a cada estrutura; - Reporta periodicamente informações sobre o decurso do Plano de Contingência.

EQUIPAS DE GESTÃO OPERACIONAL

<p>DIRETORES TÉCNICOS/ GESTORES RESPONSÁVEIS TÉCNICOS ECÓNOMAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementam/mantêm/divulgam os planos de contingência na sua área de intervenção; - Sistematizam a informação das áreas operacionais; - Organizam os recursos humanos de acordo com as necessidades; - Aproveenam o <i>stock</i> de materiais e produtos; - Designam os interlocutores de cada estrutura/serviço e as ações a implementar; - Implementam as medidas que o DS aconselhar, ouvindo sempre a equipa interna do Plano de Contingência; - Asseguram o registo e atualização dos dados pessoais e de saúde de cada utente/cliente/formando, bem como as rotinas diárias de cuidados a prestar aos utentes em Lar Residencial (Processo Individual/Processo de Saúde); - Realizam/desenvolvem, ações de formação/informação com os colaboradores e utentes/clientes/formandos, famílias e outros considerados de relevo, sobre as medidas de prevenção e atuação no sentido de evitar contágios; - Distribuem material informativo aos colaboradores; - Estabelecem contactos e articulam com os serviços de saúde; - Garantem o reforço da higienização através da revisão dos planos e registos existentes; - Avaliam periodicamente o Plano de Contingência e comunicam os resultados dessa avaliação à equipa, reportando aos coordenadores do Plano de Contingência; - Apresentam oportunidades de melhoria aos coordenadores do Plano de Contingência.
<p>COLABORADORES</p>	<p>Cumprem e asseguram o cumprimento do PC no que diz respeito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilização de circuitos distintos para utentes/clientes/formandos, colaboradores e visitantes; - Preparação e manutenção do espaço de isolamento; - Organização das salas de atividades e refeitório; - Preparação das salas de visita e o cumprimento das regras estabelecidas; - Reforço da higienização dos espaços, superfícies, materiais e equipamentos; - Distribuição de equipamento de proteção individual se a situação o exigir, - Apoio aos utentes/clientes/formandos no cumprimento de regras; - Informação ao SNS em caso de sintomas e informar o DT/Gestor se for necessário permanecer em isolamento profilático; - Reporte de incidentes/situações relevantes que causam constrangimentos à sua implementação.
<p>PRESTADORES DE SERVIÇOS CONSULTORES EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO - SAÚDE (UTENTES) - APOIO JURÍDICO 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiam os coordenadores na elaboração/revisão do Plano de Contingência com informação relevante/necessária dentro das suas áreas de especialidade; - Realizam formação/informação aos colaboradores e outros considerados de relevo, sobre as medidas de prevenção e atuação no sentido de evitar contágios; - Apoiam a Equipa de Gestão da Crise na implementação do Plano de Contingência; - Reportam todos os problemas e situações relevantes que causam constrangimentos implementação do Plano de Contingência.

Responsáveis

EQUIPA DE GESTÃO DA CRISE	RESPONSÁVEL	SUBSTITUIÇÃO
Direção	Presidente - Mário Matos	Vice-Presidente - Luís Cascais Xavier
Direção	Secretária - Teresa Pinto Coelho	Tesoureira - Anabela Marques
Serviços Centrais	G. Recursos Humanos - Isabel Bento	_____
Serviços Centrais	G. Qualidade - Olívia Felícia	_____

ESTRUTURA	RESPONSÁVEL	SUBSTITUIÇÃO
Creche	Adelaide Melo	Helena Sousa
Centro de Recursos para a Inclusão	Sandra Leal	Inês Larcher
Centro Júlia Moreira	Iolanda Furtado	Susana Tadeia Alexandra Matos
Centro Atividades Ocupacionais Ajuda	Filomena Abraços	Carla Briosa Natália Breia
Centro Quinta dos Inglesinhos	Ana Silvestre	Raquel Lourenço
Lar Residencial Casas de Alapraia	Catarina Simões	Ana Eiró
Lar das Pedralvas	Andréa Porto	Helena Campos
Residência da Penha de França	Carla Lopes	Augusta Pereira
Sede/Serviços Centrais	Anabela Marques	Ana Paula Santos
Soluções com Valor /Jardinagem	Luís Besugo	Ana Castro

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	RESPONSÁVEL/INTERLOCUTOR
SAÚDE NO TRABALHO	Isabel Bento / Workcare
SEGURANÇA O TRABALHO	Isabel Bento / Centralmed
CLINICA GERAL	Joana Valente
PSIQUIATRIA	Jorge Leiria

Dados de caracterização

A Instituição atende cerca de **700 pessoas com deficiência intelectual e incapacidade** nas respostas sociais/serviços de:

- **Creche**
- **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)**
- **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)**
- **Formação Profissional**
- **Lar Residencial**

As **oito estruturas** de funcionamento estão localizadas nos concelhos de Almada, Lisboa e Cascais nas diferentes freguesias, conforme tabela abaixo. O CRI atua externamente em 13 agrupamentos escolares e abrange cerca de **300 alunos** com necessidades especiais.

Dos cerca de **400** utentes/clientes que **diariamente beneficiam dos serviços, 63 frequentam a creche, 261 frequentam os CAO e dos quais frequentam as 5 estruturas de Lar Residencial e os restantes, cerca de 70 frequentam a formação profissional.**

Tendo por base, os dados da tabela abaixo, destacamos a população dos lares residenciais pela **atenção particular** que a mesma exige, no contexto de pandemia, nomeadamente:

- a impossibilidade / inexistência de suporte familiar;
- a média de idades (52 anos);
- o nível de deficiência (Grave/Profundo- 49% dos utentes);
- o grau de incapacidade (valor médio 82%).

Apesar da média de idades não ser elevada, a população com deficiência apresenta sinais de envelhecimento precoce, traduzindo-se na perda significativa de competências e de autonomias bem como no aparecimento de doenças associadas e sinais de demência/senilidade.

Relevamos que 49% dos utentes têm um nível de deficiência grave/profundo, cujo grau médio de incapacidade é de 82% implicando necessidades de suporte (total ou parcial), ao nível da prestação de cuidados básicos e de saúde e do desenvolvimento das suas atividades quotidianas, exigindo apoio individualizado.

Estes fatores remetem-nos para particulares exigências/necessidades ao nível dos recursos humanos afetos/protocolados nomeadamente:

- maior número;
- mais tempo na prestação de cuidados/tarefas (mais individualizada);
- mais competências para cuidados específicos e de maior complexidade;
- mais profissionais especializados a integrar a equipa multidisciplinar existente (de saúde, geriatria...).

ESTRUTURA	LOCALIZAÇÃO	Nº Utentes	Média Etária	Grau Incapacidade	Nível Deficiência	Nº COLABORADORES
CRECHE	JF Alvalade	63	4m-36m	_____	_____	22
Centro de Recursos para a Inclusão		288		_____	_____	20
AJUDA Centro de Atividades Ocupacionais	JF Ajuda	83	36	80%	Grave 14 Profundo 4 Moderado 65	28
JULIA MOREIRA CAO/Lar Residencial	JF Penha de França	79	43	87%	Grave 26 Profundo 7 Leve 4 Moderado 42	48
SERVIÇOS CENTRAIS		_____	_____	_____	_____	12
PENHA DE FRANÇA Lar Residencial	JF Penha de França	15	51	82%	Grave 8 Profundo 2 Moderado 5	10
PEDRALVAS CAO/ Lar Residencial	JF Benfica	25	54	89%	Grave 21 Profundo 3 Moderado 1	24
Q. INGLESINHOS CAO/ Lar Residencial		32	44	74%	Grave 9 Moderado 19 Leve 4	34
Formação Profissional	JF Caparica/Trafaria	70	_____	_____	_____	
Soluções com Valor SCV		_____	_____	_____	_____	14
ALAPRAIA	JF Estoril	27	51	81%	Grave 4 Profundo 5 Moderado 17 Leve 1	27

5. MEDIDAS GERAIS DE PREVENÇÃO E ATUAÇÃO

Como resultado da avaliação contínua de riscos e com base nas diretrizes publicadas/comunicadas pelas autoridades, serão revistos os procedimentos relevantes em matéria de segurança e saúde.

Todos os procedimentos revistos e novas informações elaboradas são enviadas pela Equipa de Gestão da Crise às Estruturas/Serviços para execução.

A qualquer momento, pode ser dada indicação de encerramento de um determinado serviço/atividade no seguimento de indicação das autoridades competentes, tendo por base o panorama nacional, regional e/ou a situação concreta da Instituição, ou ainda por decisão fundamentada pela Direção.

A reabertura dos serviços/atividades deverá obedecer de igual modo às diretrizes emanadas pelas autoridades competentes e pela Direção.

6. CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

As regras e rotinas diárias para controlo e prevenção da doença destinam-se a ser cumpridas pelos respetivos colaboradores, utentes/clientes/formandos e visitantes/fornecedores/prestadores de serviços, nomeadamente:

- Medição da temperatura; (**≥a 38º|ENCAMINHAR PARA ISOLAMENTO|ANEXO 3.2.1**)
- Utilização dos pedilúvios/rodilúvios (tapetes existentes)/cobre-sapatos/trocar de sapatos;
- Utilização de bata descartável;
- Utilização de máscara em todos os espaços sendo proibido a remoção da máscara enquanto permanecer na estrutura/serviços (excetuam-se casos particulares devidamente justificados, momento das refeições, entre outros definidos pela equipa de gestão da crise) (**ANEXOS|2.1.1.**);
- Cumprir com todas as **regras de etiqueta respiratória**, inclusive sempre que tossir ou espirrar, tapar o nariz e a boca com lenço de papel ou com o interior do cotovelo, nunca com a mão (**ANEXOS|2.1.1.**);
- Cumprir as medidas de proteção e higiene individual, inclusive **higienizar as mãos** frequentemente com água e sabão ou, em caso de impossibilidade, com solução desinfetante de base alcoólica (**ANEXOS|2.1.1.**).

Em caso de não haver a possibilidade pontual de higienização das mãos após contacto com superfícies de utilização comum, evitar mexer nos olhos, no nariz e na boca (ANEXOS|2.1.1.)

- Depositar no respetivo **contentor de resíduos** todos os equipamentos de proteção descartáveis e demais materiais de utilização individual (p.e.: lenços de papel usados);

Informar de imediato o DT/gestor, da estrutura/serviço, caso surja algum dos sintomas suspeitos, estando impedida a entrada em qualquer edifício da Instituição em caso de apresentação de febre ou outros sinais de contágio.

Admissão de utentes/clientes e de colaboradores

Todas as admissões de colaboradores e admissão/regresso de utentes em Lar Residencial são previamente sujeitas a teste serológico negativo no prazo de 3 a 5 dias.

O teste será realizado nos laboratórios adequados a cada situação e os resultados serão apresentados ao DRH e ao DT/Gestor

Recursos humanos

Preventivamente, pode também a Instituição reorganizar os seus colaboradores recorrendo a horários concentrados/diferenciados de trabalho, promovendo estratégias, sempre que possível, que limitem o número de colaboradores em simultâneo, como p.e.: teletrabalho; "equipas em espelho"; turnos contínuos; horários concentrados, desfasamento de equipas em momentos críticos (pausas, entrada/saída do serviço).

7. CONDIÇÕES GERAIS DAS INSTALAÇÕES

7.1. ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS |(Re)estruturação

Sempre que diferentes respostas sociais se encontrem em edifícios contíguos ou no mesmo edifício não deverá haver interação com os utentes/clientes/formandos e as equipas dessas respostas sociais, devendo os acessos/circuitos ser separados.

As regras são dadas a conhecer a todos os colaboradores e também aos familiares/significativos, e devem ser afixadas em locais visíveis.

Os circuitos podem ser alterados, se desta situação advir um melhor funcionamento do serviço e forem acauteladas as medidas de segurança existentes e imprescindíveis para outras situações críticas de risco.

Devem ser definidos circuitos distintos utilizando sinalização horizontal e vertical, bem como informação sobre as regras instituídas em cada estrutura/serviço.

Sempre que possível, deverão ser cumpridas as seguintes medidas de gestão dos acessos e circuitos de circulação de pessoas, de modo a:

- **cumprir as orientações regulamentares** ou das Autoridades Públicas quanto à **ocupação máxima do estabelecimento;**
- **evitar a concentração de pessoas** nas entradas dos edifícios ou no interior dos mesmos;
- **restringir a circulação de colaboradores não essenciais entre diferentes respostas sociais/serviços,** reduzindo ao máximo, a partilha de recursos humanos entre estruturas;
- **manter as portas abertas** para minimizar o contacto com as maçanetas;
- **a circulação deve ser feita em grupos reduzidos,** de forma a impedir cruzamento de pessoas.

Sempre que possível, assegurar que os horários de entrada e de saída não sejam coincidentes.

- **reconfigurar a disposição de equipamentos e mobiliário no interior das estruturas,** por forma a facilitar a circulação e o cumprimento das **distâncias mínimas de segurança,** aumentando assim os espaços livres.

ATENÇÃO: EVITAR A OBSTRUÇÃO DE SAIDAS DE EVACUAÇÃO/EMERGÊNCIA

- **remover elementos físicos de potencial contágio** que sejam dispensáveis à atividade em causa.

MANTER CORTINAS APENAS QUANDO FOR POSSIVEL A LAVAGEM FREQUENTE (1x por semana)

REDUZIR/ELIMINAR ELEMENTOS DECORATIVOS (quadros nas paredes; caixas não laváveis e outros objetos)

Acessos

NÃO É PERMITIDA A ENTRADA DE QUEM ACOMPANHA OS UTENTES.

Devem existir espaços distintos para “zonas sujas” e “zonas Limpas”, devendo estar devidamente sinalizados.

Utentes/Clientes/Formandos

- A **frequência nos serviços**, deve ser ponderada através de **avaliação de risco** a cargo do médico assistente;
- **Os horários devem ser flexibilizados**, adequando-se, sempre que possível, às necessidades das famílias devendo a permanência do utente/cliente/formando reduzir-se ao estritamente necessário;
- O **acolhimento deve ser feito à porta das instalações**, por colaboradores destacados, preferencialmente fixos, devidamente equipados;
- Para entrar nas estruturas e/ou salas de atividades, **deve ser trocado o calçado e utilizados EPI's ou roupa extra exclusiva para o interior da estrutura**;
- Deve proceder-se à **desinfecção de cadeiras de rodas, jantes e joystick, bem como de meios de locomoção, tais como bengalas/muletas**;
- Devem **utilizar máscara**, excetuando os casos devidamente justificados e bata sobre a roupa proveniente do exterior;
- Excetuando o telemóvel, **não é permitido trazer objetos pessoais** (mochilas, brinquedos, etc...).

Atendimento geral (fornecedores, prestadores de serviços)

Deve ser privilegiado, **sempre que possível**, o **atendimento não presencial**, mediante a **utilização de meios de comunicação digitais**;

Quando tal não for possível, o atendimento deve acontecer com agendamento prévio e a permanência nas instalações ser por tempo limitado ao estritamente necessário, adotando-se as regras de proteção individual e de distanciamento social.

- O **acesso às instalações** deve ser **feito por portas de serviço/circuitos existentes** evitando o cruzamento com os utentes/clientes/formandos.
- **Sempre que se justifique**, poderá ser feita a **instalação de divisórias em vidro ou acrílico** nos **espaços de atendimento ao público**.
- Deverá ser **estimulado o pagamento por transferência bancária nos serviços** ou, na sua impossibilidade, o pagamento por cartão (*contactless* se disponível) ou outro método eletrónico.

Evitar, sempre que possível, o pagamento em numerário e a deslocação à Sede / Serviços Centrais.

Visitas

- As **visitas nos Lares Residenciais deixaram de estar suspensas**, aplicando-se o disposto na [Informação 011/2020](#) da DGS para o efeito. Todas as estruturas têm **regras específicas**, adequadas às instalações físicas e às características dos seus utentes em Lar Residencial.
- Deve-se **assegurar que as visitas cumprem os horários e dias definidos**. Todas as exceções devem ser previamente autorizadas pelo DT.
- No momento das visitas o **centro/serviço deve assegurar a presença de um colaborador** que assuma a responsabilidade pelo cumprimento de todas as regras.
- **Para além das visitas presenciais**, sempre que exequível, poderá continuar a ser **estimulado o formato de comunicação telefónica e digital. (ANEXOS|2.1.1.)**

As visitas podem em qualquer momento ser canceladas, mediante determinação da DGS e/ou sempre a situação em que se encontra a Instituição o justifique.

Distanciamento

- Garantir **distanciamento entre os utentes**, mantendo, sempre que possível, um **mínimo de 1,5 a 2 metros**;
- Atender às **especificidades do contexto de Creche**, designadamente quando estão em mesa, berço, espreguiçadeira e durante a sesta;
- Proceder ao **desdobramento dos grupos** e à organização de turnos **rotativos** ou **distintos de frequência**, em função das **necessidades profissionais dos respetivos pais/responsáveis** (aquando da inexistência de salas e/ou espaços complementares);
- **Expandir o desenvolvimento de atividades** sempre que se disponha de zonas que não estão a ser utilizadas, nomeadamente ginásios ou outros espaços;
- Garantir o **distanciamento físico**, colocando, sempre que possível, **senalética no chão** que indique distâncias mínimas entre as pessoas.

NÃO PERMITIR A PROXIMIDADE FÍSICA (abraço, beijo, aperto de mão). **(ANEXOS|2.1.1.)**

7.2. CONDIÇÕES DE HIGIENIZAÇÃO

- Assegurar **planos de higienização** ([Orientação 014/2020](#));
- **Testar colaboradores/utentes**, sempre que a DGS o imponha e/ou a Instituição o determine;
- Implementar **senalização visível de espaços "sujos" e "limpos"**;
- Proceder à **formação de colaboradores/utentes em relação às normas instituídas**;
- Optar pela **desmaterialização dos processos, elegendo meios digitais**.

Disponibilizar produtos/equipamentos/informação:

- Lenços de papel descartáveis nas salas;
- Sabonete líquido e toalhetes de papel de uso único nas casas de banho;
- Afixação em todas as instalações da organização das regras básicas de **desinfecção de mãos, protocolo respiratório e distanciamento físico (ANEXOS|2.1.1)**

- Dispensadores de solução à base de álcool com as características identificadas pela DGS, em todas as entradas, salas e nos demais locais em que se justifique (zona de refeições, zonas comuns, picagem do ponto, áreas de isolamento, etc.);
- Máscaras;
- Pedilúvios/Cobre-sapatos;
- Termómetros por infravermelhos, para utilização do Colaborador /Cliente /Partes Interessadas que acedam às instalações (fornecedores, prestadores de serviços, entre outros...);
- Batas/Luvas descartáveis (**sempre que necessário**);
- **Cartazes informativos de regras /procedimentos**;
- Embalagem de bolso individual com álcool gel para cada colaborador;

Plano de higienização

Elaborar um plano específico de limpeza diária e desinfeção de espaços /equipamentos e materiais lúdico-pedagógicos/terapêuticos (indicação expressa de responsáveis, periodicidade e tipo de intervenção)

ANEXOS COMPLEMENTARES 3.4. (RQ.390/391).

Assegurar:

- a desinfeção semanal das instalações com produtos especializados para o efeito

- **a higienização frequente** da/dos/das:

- materiais pedagógicos e demais equipamentos utilizados pelos utentes, com produtos adequados, várias vezes ao dia, de acordo com a [Orientação n.º 014/2020, da DGS](#);
- locais mais suscetíveis de contaminação (como corrimãos, interruptores e maçanetas de portas e janelas);
- secretárias e respetivo equipamento (informático, telefone, etc...).

- os **resíduos produzidos** pelo caso suspeito, devem ser acondicionados em duplo saco de plástico e resistente, com dois nós apertados, preferencialmente com um adesivo/atilho e ser colocados em contentores de resíduos coletivos após 24 horas da sua produção (nunca em ecopontos);

- a roupa suja que deve ir para casa em saco plástico, devidamente fechado.

PRIVILEGIAR, SEMPRE QUE POSSIVEL, A UTILIZAÇÃO DE BALDES COM TAMPA E PEDAL

Reforçar a lavagem/desinfeção frequente das mãos, por parte de todos os profissionais, bem como dos utentes, apoiados pelos profissionais (ANEXOS |2.1.1.)

Evitar o uso de jóias (ex. anéis, pulseiras) no local de trabalho bem como as unhas de gel

Ventilação

- Deve ser adequada em todos os espaços, promovendo o arejamento natural das instalações, sempre que possível;
- Em espaços fechados, as portas ou janelas devem estar abertas para manter o ambiente limpo, seco e bem ventilado.

Na impossibilidade deve ser assegurado o funcionamento eficaz do sistema de ventilação, assim como a sua limpeza e manutenção. (ANEXOS|2.1.1)

Sistemas de ventilação de ar forçado

- Assegurar que o ar é retirado diretamente do exterior e não é ativada a função de recirculação do ar.

Sistemas de ventilação e ar condicionado

- Assegurar a limpeza e desinfeção periódica, recomendando-se que seja desligada a função de desumidificação do sistema de ventilação e ar condicionado.

Deve reforçar-se a desinfeção do reservatório de água condensada e da água de arrefecimento das turbinas do ventilador (ANEXOS|2.1.1.)

Equipamentos de proteção individual (EPI)

Garantir a utilização dos EPI por parte de todos os colaboradores e utentes/clientes/formandos (ANEXOS|2.1.1.)

7.3 ESPAÇOS DE UTILIZAÇÃO COMUM

- Organizar os espaços de utilização comum de forma a garantir apenas os materiais imprescindíveis ao exercício da atividade, eliminando/restringindo a utilização de elementos decorativos;
- Redefinir os *placards* de informação para que os mesmos sejam de fácil higienização (informação protegida em papel plastificado ou quadro com protetor de vidro);
- Sinalizar os acessos impedidos a pessoas externas ao serviço.

Refeições

- Definir grupos fixos (utentes/clientes/formandos e colaboradores), sempre que possível com horários alternados;
- Assegurar a **higienização das mãos antes e depois das refeições**;
- Assegurar o distanciamento físico de **1,5 a 2 metros** sempre que possível entre utentes/clientes/formandos e colaboradores;
- Garantir, sempre que possível, que os lugares estão marcados e são utilizados pelos mesmos utentes/clientes/formandos;

- Desinfetar no final da refeição de cada grupo, as mesas e cadeiras;
- Não partilhar quaisquer equipamentos ou alimentos;
- Assegurar que as pausas da equipa para almoço ocorrem de modo a garantir o afastamento físico entre os colaboradores;
- Definir locais distintos para colaboradores sempre que existam duas respostas sociais nas mesmas instalações.

Dar cumprimento às regras de HACCP, reforçando as medidas já implementadas - DOSSIER HACCP/ ANEXOS COMPLEMENTARES|3.4. (RQ.390/391)

Instalações Sanitárias

- A limpeza e desinfeção das sanitas, interruptores e torneiras deve ser feita após cada utilização;
- Os colaboradores de diferentes respostas sociais no mesmo edifício não devem partilhar as mesmas instalações sanitárias;
- Sempre que possível, os utentes/clientes/formandos e os colaboradores devem utilizar instalações sanitárias distintas.

Transportes/viaturas

Sempre que possível, privilegiar o transporte individual para as estruturas.

- No caso de manifesta impossibilidade, o transporte realizado pela Instituição, estará de acordo com as orientações da DGS relativas a transportes coletivos de passageiros ([Orientação 027/2020 da DGS](#)) **assegurando-se:**
 - **Redução da lotação máxima de acordo com a legislação vigente** (Decreto-Lei nº 20/2020, de 1 de maio);
 - **Cumprimento do intervalo e da distância de segurança (ex: ocupação em assentos alternados);**
 - **Medição obrigatória da temperatura à entrada da carrinha.** Caso o utente apresente **temperatura $\geq 38^\circ$, não poderá ser admitido**, sendo o familiar/responsável legal orientado para entrar em contacto com o **SNS-Linha 24 (808 242 424)**;
 - Disponibilização de solução à base de álcool gel à entrada e saída da viatura;
 - Pedilúvio e Rodilúvio, para desinfeção do calçado e das rodas das cadeiras à entrada da carrinha;
 - Obrigatoriedade do uso de máscaras ou viseiras na utilização do transporte, sem prejuízo da necessária avaliação casuística e em função das patologias e características de cada utente/cliente/formando, que torne essa utilização impraticável.
- **Garantir a renovação do ar nos veículos**, preferencialmente com a abertura das janelas;
- **Higienização e desinfeção da viatura após cada viagem**, segundo as orientações da DGS ([Orientação 014/2020](#)) **(ANEXOS COMPLEMENTARES|3.4. (RQ.390/391))**.

Quartos

Distanciamento

Deve ser garantido, **sempre que possível, o distanciamento entre camas de 1,5 a 2 metros.**

(ANEXOS|2.1.1)

Mudança de roupa dos quartos, limpeza e desinfeção

- **Equipar os colaboradores** responsáveis por remover roupa e realizar a limpeza, com bata, luvas não esterilizadas, e uma máscara de proteção;
- **Ao remover a roupa de cama e atalhados:**
 - **Não agitar** a roupa de cama;
 - **Retirá-la sem a sacudir**, enrolando-a no sentido de fora para dentro, fazendo um "embrulho";
 - **Não encostar a roupa ao corpo.**
- **Colocar as roupas diretamente num saco**, transportar e entregar na lavandaria;
- **Sempre que possível, a roupa deve ser lavada a uma temperatura que assegure uma desinfeção térmica;**
- A lavagem a baixas temperaturas, em máquina de lavar, devem ter um ciclo final de desinfeção.

ATENÇÃO: COBERTORES/LENÇÓIS DEPOIS DA LAVAGEM DEVEM SER ACONDICIONADOS EM CAIXAS /SACOS LAVÁVEIS (quando não existam armários/prateleiras fechados)

Lavandaria

- **As lavandarias** devem ter garantido o circuito de sujos e limpos e os colaboradores deverão estar sempre equipados com bata, luvas e máscara (e, eventualmente, viseira).

9. DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES/SERVIÇOS

Salas de atividades

Deve assegurar-se:

- O acesso às salas é limitado apenas ao pessoal afeto às mesmas;
- A redefinição do espaço sempre se verifique alargamento de um grupo;
- A organização dos espaços em salas fixas de modo a que conjunto de colaboradores corresponda apenas um grupo - “funcionamento em bolha”;
- A utilização de material individual para cada atividade ou proceder à sua higienização, em caso de ser necessário a respetiva partilha;
- A retirada da sala de todos os acessórios não essenciais para as atividades lúdico-pedagógicas, ocupacionais, terapêuticas, etc;
- Na prestação dos apoios individuais em gabinete, o responsável garante a higienização do espaço antes e depois do atendimento.

Planos de desenvolvimento individual (PDI)

Proceder à sua reavaliação, de acordo com as necessárias adaptações ao contexto pandémico e em função da atual reorganização das atividades ocupacionais, e da suspensão de atividades na comunidade **(RQ.156)**.

Organização das atividades

- Privilegiar as tarefas individuais;
- Desenvolver os apoios especializados, individualmente, ou em pequenos grupos fixos;
- Suspender as atividades socialmente úteis na comunidade, bem como as desportivas e lúdico-recreativas no exterior;
- Cancelar festas internas, espetáculos e outros eventos;
- Apostar no desenvolvimento de atividades de forma alternada nos espaços ao ar livre existentes nas instalações;
- Privilegiar reuniões *online* com os familiares/responsáveis legais.

Acompanhamento

- Garantir o acompanhamento periódico dos utentes/clientes/formandos que, por motivos justificados, não frequentam a estrutura;
- Realizar ações de acompanhamento, tendo em conta as necessidades/expectativas, podendo ser realizados multidisciplinarmente, no sentido de promover o seu bem-estar físico e emocional através da estimulação cognitiva e motora, com recurso aos meios adequados e disponíveis **(RQ.121/106)**.

Atividades/Serviços imprescindíveis

A existência de casos de infeção confirmada poderá conduzir à ausência de colaboradores/clientes e pôr em causa o normal funcionamento das atividades. Contudo devem ser assegurados os seguintes serviços:

LARES RESIDENCIAIS	<ul style="list-style-type: none">- Reforço de equipas, recorrendo a:<ul style="list-style-type: none">- trabalho temporário;- equipas em espelho;- programa MAREES
SAÚDE (LARES RESIDENCIAIS)	<ul style="list-style-type: none">- Assegurar a disponibilidade dos prestadores de serviços de saúde (clínica geral, psiquiatria, enfermagem)
REFEIÇÕES	<ul style="list-style-type: none">- Assegurar junto dos prestadores de serviços o seu fornecimento, garantindo as refeições dos utentes a frequentar os serviços e a casos de carência diagnosticados (domicílio/<i>takeaway</i>)
SERVIÇOS CENTRAIS	<ul style="list-style-type: none">- Assegurar, implementando o regime de teletrabalho e os serviços mínimos presenciais (2 colaboradores)
LIMPEZA / HIGIENIZAÇÃO / SEGURANÇA DAS INSTALAÇÕES	<ul style="list-style-type: none">- Ativar, sempre que necessário os prestadores de serviços (Anticimex, Aromalimpa, Centralmed /Fornecedores
GESTÃO DE STOCKS	<ul style="list-style-type: none">- Assegurar as aquisições fundamentais, em quantidades para <i>stock</i> mínimo de 3 meses, com prazos alargados de validade (mínimo 1 ano), após a data de aquisição entre eles:<ul style="list-style-type: none">- Recursos materiais de suporte à limpeza (sacos plásticos, panos, entre outros);- Materiais de higienização das mãos (papel e sabonete líquido);- Produtos químicos para desinfeção das mãos;- Produtos químicos para higiene e desinfeção aprovados pela Instituição para o enquadramento do tratamento do COVID 19;- Equipamento de Proteção individual;- Fármacos essenciais/ Kit's de Primeiros Socorros/ Medicação dos Utente em Lar Residencial;- Material descartável para embalagem de alimentos – <i>takeaway</i>. <p>NOTAS:</p> <p>O aprovisionamento deve solicitar atempadamente cotações aos fornecedores habituais, agilizando a aquisição em tempo útil dos recursos.</p> <p>No caso de rutura de <i>stock</i> nos fornecedores habituais ou no caso de novos produtos deverá ser realizada uma nova consulta de mercado, inclusive a novos fornecedores.</p> <p>Deverão ser definidos espaços de armazenamento para os recursos materiais necessários no âmbito da pandemia.</p>

10. COMUNICAÇÃO/FORMAÇÃO

- **Adotar**, na medida do possível, **formas alternativas de comunicação/contacto à distância**, internamente entre estruturas/serviços, e externamente com visitantes, fornecedores, prestadores de serviços e demais parceiros (p.e.: **entrevistas, formações, reuniões, seleção e encomenda de produtos, agendamento telefónico/online de marcações**);
- **Informar sobre as alterações à organização e funcionamento de estruturas/serviços**, com base na evidência atualizada, a ser disseminada (**ex: cartazes informativos da DGS com as medidas preventivas para promover as boas práticas na Instituição**) (**ANEXOS|2.1.1.**);
- **Atuar de acordo com as responsabilidades definidas** para a cadeia hierárquica e segundo a gravidade da situação (Autoridades de Saúde Locais, Colaboradores, Familiares, Parceiros, entre outros);
- Adotar **Mensagem-chave** a veicular caso seja identificado um caso confirmado ou surto na Estrutura/Serviço (**ANEXOS COMPLEMENTARES| 3.5.4**);
- Agendamento de **reuniões periódicas** com os diferentes intervenientes que permitam reportar o ponto de situação e as ações de melhoria, para se atualizar os conhecimentos relativamente ao Plano de Contingência (**ANEXOS COMPLEMENTARES|3.4.**);
- Estabelecer **circuitos de comunicação com familiares/responsáveis legais**, assegurando que a passagem da informação relativa ao utente/cliente/formando é devidamente efetuada, através **dos canais habituais** (telefone/telemóvel ou carta; **e privilegiando, sempre que possível, os canais digitais**).

DESTINATÁRIOS	ATIVIDADES
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none">- Reunião com os colaboradores sobre a tomada de precauções e esclarecimentos sobre o COVID-19 e implementação e articulação do Plano de Contingência;- Procedimentos especiais a ter em conta para limitar contágio e propagação.- Formação sobre:<ul style="list-style-type: none">- Ativação do plano de contingência, nomeadamente a forma de atuação caso exista uma situação de suspeita de contágio de um cliente ou colaborador;- Utilização correta do equipamento de proteção individual (EPI), nomeadamente sobre a forma de o colocar, manter e retirar;- Cuidados genéricos nas rotinas com os utentes;- Cuidados a ter na forma de comunicar com os utentes e familiares/responsáveis legais (assertividade, redução da ansiedade...);- Procedimentos especiais a ter em conta para minimizar os efeitos da COVID -19 na saúde mental;- Estratégias para gerir a ansiedade gerada pela pandemia e isolamento.
UTENTES	<ul style="list-style-type: none">- Reunião sobre a tomada de precauções e esclarecimentos sobre o COVID-19 e implementação e articulação do Plano de Contingência;- Procedimentos especiais a terem em conta para limitar contágio e propagação;- Formação sobre<ul style="list-style-type: none">- Medidas gerais de prevenção e controlo COVID – 19: COVID-19 – INR / Saúde e Atividades Diárias- Vol.I- Criar periodicamente, suportes apelativos para afixar nos diferentes espaços, sobre as medidas gerais de prevenção e controlo COVID – 19, com base nos emitidos pela DGS- Procedimentos especiais a ter em conta para minimizar os efeitos da COVID - 19 na saúde mental- Estratégias para gerir a ansiedade gerada pela pandemia e isolamento
FAMILIARES/ RESPONSÁVEIS	<ul style="list-style-type: none">- Partilha de informação sobre a tomada de precauções e esclarecimentos sobre o COVID-19, bem como procedimento a adotar em caso suspeito ou confirmado (dever de informação ao DT/Gestor);- Atualização de informação sobre a implementação e articulação do Plano de Contingência e respetivos procedimentos associados.
FORNECEDORES/ PARCEIROS	<ul style="list-style-type: none">- Informação sobre a implementação e articulação do Plano de Contingência;- Informação sobre os procedimentos a adotar, nas diferentes respostas sociais e serviços, em conformidade com o Plano de Contingência, bem como o dever de informação aos Serviços Centrais, em caso suspeito ou confirmado.