

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

1- OBJETIVO

Definir um processo de atendimento do Serviço Social aos usuários (pacientes e familiares) com foco preventivo, promocional e resolutivo, alinhado com a equipe multidisciplinar do hospital, e em parceria com a rede de apoio e suporte do município de origem destes, visando, a garantia dos direitos sociais; o acesso aos bens e serviços necessários para a continuidade dos cuidados após a alta hospitalar, considerando a complexidade de cada demanda e a organização sistêmica da rede de referência.

2- DEFINIÇÕES

2.1- Serviço Social

O Serviço Social atua no âmbito das relações sociais, com indivíduos, grupos, famílias, comunidades e movimentos sociais. Tem como propósito fortalecer a autonomia, a cidadania, a participação, e as mudanças nas condições de vida dos indivíduos. Os elementos fundamentais do trabalho social são: a defesa dos direitos humanos, e a justiça, visando à superação das desigualdades sociais, e das situações de violência, vulnerabilidade e risco em que os usuários (pacientes e familiares) se encontram.

A intervenção do Serviço Social, implica em decifrar o processo complexo onde se estabelecem as mediações políticas. Estas estão inseridas numa estrutura sistêmica na qual se dão as relações de poder e de trabalho, onde surgem as demandas, nas quais ocorrem às exclusões e, conseqüentemente, tornam os sujeitos vulneráveis. É parte do trabalho social, desvelar crítica e reflexivamente os movimentos sociais; as correlações entre os atores envolvidos, e as redes estabelecidas, também resultantes da complexidade de um sistema constituído. (Bibliog. Consultada: Artigo da Rev. Serv. Soc. e Sociedade Nº 108 –SP- 2011 – Vicente de Paula Faleiros).

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

2.2- Processo de Atendimento

Acolher, atender e identificar as necessidades e ou dificuldades dos usuários através de uma **escuta sensível** e comunicação clara; pontuando as demandas necessárias e referenciando-os para a rede de apoio (interna e externa) do hospital, tendo como prioridade a continuidade do processo de atendimento com qualidade, resolutividade e clareza.

2.3 - Escuta Sensível

Intervenção através da entrevista, numa perspectiva de ouvir e perceber, sendo empático; reconhecendo e aceitando incondicionalmente o outro com respeito na qualidade de pessoa complexa e única; compreendendo e oportunizando o seu reconhecimento antes de situá-la no contexto em que se encontra.

2.4 - Preventivo

Decorrente de ações individuais e ou coletivas executadas voluntariamente em relação a uma doença com o objetivo de minimizar o potencial de ameaça percebido (Pender, 1975- apud.Coelho;Santos,2006). A prevenção em Serviço Social, também está vinculada ao acesso do usuário às redes de apoio e suporte, de maneira integral, diminuindo assim as possibilidades de reincidência nos atendimentos e consequentes internações, por estar este, excluído do processo de atendimento primário.

2.5 - Promocional

Prática sócio educativa, que visa o desenvolvimento, a autonomia e a responsabilidade dos usuários no cuidado com a saúde, capacitando-os para a tomada de decisões e direcionamento no que se refere às questões de saúde X doença.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

2.6 - Resolutivo

Enquanto decisão conclusiva e completa, numa perspectiva sistêmica na rede de apoio e suporte, a qual o usuário tem como referência. A resolutividade diz respeito, a capacidade que a rede tem em atender às necessidades dos usuários, considerando, a qualidade dos atendimentos e serviços oferecidos, em relação, à quantidade destes, disponíveis para atender as demandas.

2.7 - Equipe Multidisciplinar

Grupo constituído de diferentes especializações funcionais que trabalham conjuntamente para alcançar um objetivo comum. Grupo que objetiva a resolução e agilidade, na identificação das necessidades dos usuários, bem como, na tomada de decisões.

2.8 - Rede de Referência e ou Rede de Apoio e Suporte

É uma estrutura social complexa e composta por organizações, pessoas, e ou, diferentes serviços/atendimentos.

Constituída com respaldo de uma política que reconhece, formaliza e alinha os diferentes segmentos como: a saúde; a assistência, a educação, etc. Estes diversos segmentos se conectam para atenderem aos usuários nas diferentes especialidades e ou serviços, com igual relevância, para a finalidade a que se destinam. É no resultado quantitativo e qualitativo apresentados por esta rede, que se identificam os limites, as expectativas; a identidade; a confiança e a lealdade da população que dela depende.

2.9 - Parceria

Com significado de participar e partilhar; diferentes atores que se unem para chegar a um determinado fim; como facilitador e intensificador das relações entre as partes para atingir a finalidade pactuada.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

2.10 - Direitos Sociais

São àqueles que garantem aos indivíduos o exercício e o usufruto dos direitos fundamentais como, a saúde, a educação, a assistência, etc., em condições distintas e de igualdade, para que tenham uma vida digna por meio das garantias oferecidas no acesso aos bens e serviços.

2.11 - Complexidade

É o tear das ambiguidades e contradições das ações; onde se dão as relações e determinações que constituem o universo no qual vivemos; concomitantemente, neste contexto, identificamos a incerteza, a insegurança, a confusão e a desordem fazendo-se necessário conhecermos este universo para clarificá-lo, compreendê-lo e organizá-lo, sem que para tanto, ignoremos as situações opostas e ambíguas que se apresentam, buscando sempre as possibilidades existentes.

2.12 - Organização Sistêmica

São os processos, fluxos e serviços que constituem o todo organizado e integrado; são as conexões dos fatos particulares deste todo, que se associam aos processos, fluxos, serviços e acontecimentos cotidianos.

2.13 - Demanda

Pode ser interpretada como uma procura, mas não necessariamente com o acesso ou consumo do bem ou serviço; pode ser um desejo ou uma necessidade, vinculado à capacidade e à intencionalidade do indivíduo ter acesso ao bem ou serviço. A demanda dispõe de diferentes variáveis que a influenciam como, a necessidade vinculada a quantidade disponível, e à acessibilidade ao bem ou serviço. A necessidade da demanda influencia diretamente na oferta disponível, tendo como resultado, a demanda atendida e ou reprimida.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE


Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
|  | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

3- NORMA

3.1 - Estrutura Organizacional

O Sistema de Saúde Grupo de Apoio a Medicina Preventiva (GAMP) disponibiliza nos seus serviços, do Hospital Universitário, um processo de atendimento aos usuários para garantir os direitos sociais, o acesso aos serviços e atendimentos necessários, desde sua admissão até a alta hospitalar, numa perspectiva de continuidade dos cuidados.

O Serviço Social dispõe de uma estrutura física e funcional no Hospital Universitário, disponibilizando o atendimento de segunda à sexta-feira, nos turnos da manhã e tarde.

3.2 - Estratégias e Ações para atendimento ao processo

Para atender ao processo de trabalho, o Serviço Social dispõe de Padrões Operacionais Técnicos próprios, que têm por objetivo formalizar e clarear os fluxos do atendimento aos usuários, que inicia com a sua admissão; durante o tratamento; realizando as intervenções necessárias, visando à garantia do acesso aos bens e serviços no pós alta hospitalar deste. Prima também pelo fortalecimento das relações, com a rede interna, e externa, de referência dos usuários do GAMP.

3.3 - Registros das Atividades

Para garantir a qualidade dos serviços prestados, o Serviço Social, dispõe de indicadores qualitativos e quantitativos que traduzem os resultados esperados. Dispõe também, do Protocolo de atendimento/intervenções do Serviço Social, no sistema M.V., devendo constar neste, todos os atendimentos/intervenções e encaminhamentos realizados pelas assistentes sociais, desde a admissão do usuário até a sua alta.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE


Avenida República do Libano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
|  | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

3.4 - Integração com os Diferentes Processos nos Serviços de Saúde

É imprescindível a integração do Serviço Social com as equipes multidisciplinares e com os diferentes serviços no GAMP, uma vez que, esta interrelação contribui para qualificar e agilizar os resultados no processo de trabalho da equipe, em relação aos serviços prestados para o usuário.

Com a mesma relevância, é importante a interface com a rede de apoio e suporte do município de origem do paciente, sendo esta, indispensável para a continuidade do atendimento aos usuários após a alta hospitalar, e também, para a tomada de medidas promocionais, preventivas e legais necessárias.

3.5 - Padrões de Atendimento aos Pacientes

O Serviço Social atualmente, dispõe responsável técnico habilitado; equipe capacitada e adequada para atender as demandas; tem um local para realizar os atendimentos e entrevistas; tem indicadores definidos para dimensionar os casos atendidos, e também, conta com normas, rotinas e procedimentos operacionais padrão documentados, atualizados e disponíveis, conforme segue:

- Abordagem com Familiares, e/ou, Responsáveis** – Tem como objetivo realizar uma intervenção pró ativa com os familiares e/ou responsáveis, identificando com os mesmos, as particularidades do paciente e a dinâmica familiar, visando à agilidade e resolutividade no planejamento de alta segura do paciente.
- Paciente Ignorado** – Visa agilizar a condução do processo de identificação, localização de familiares, e/ou, o sepultamento do paciente ignorado, no caso de morte natural.

UNIDADE COTIA – SP – SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

- c. **Óbito de Paciente em Situação de Vulnerabilidade Social** – Objetiva orientar aos familiares e/ou responsáveis frente à situação do óbito e sem condições de custear o sepultamento do paciente, quanto à solicitação de auxílio funeral junto ao município de origem.
- d. **Planejamento de Alta Hospitalar Segura**– Tem como finalidade garantir ao paciente um planejamento de alta hospitalar segura, realizado em conjunto com a equipe multidisciplinar e rede de apoio.
- e. **Paciente Adulto e Idoso em Situação de Rua** - Tem como objetivo possibilitar ao paciente a alta hospitalar segura, através do apoio familiar, e/ou, do suporte da rede de referência.
- f. **Passagem de Plantão** – Objetiva dar continuidade ao acompanhamento dos casos referentes aos pacientes e familiares que demandem a intervenção do Serviço Social, para que na troca de plantão, o profissional possa dar seguimento aos cuidados e/ou encaminhamentos necessários.
- g. **Paciente Adulto com Suspeita, e/ou, Vítima de Negligência, Maus Tratos, Abandono, e Outras Violências** – Tem como objetivo garantir ao paciente com suspeita e/ou vítima de negligência, maus tratos, abandono e outras violências, a tomada de medidas protetivas durante a internação e o planejamento de alta hospitalar segura.
- h. **Criança e Adolescente com Suspeita, e/ou, Vítima de Negligência, Maus Tratos e Outras Violências** – Tem como finalidade garantir a continuidade do atendimento à criança e adolescente com suspeita e/ou vítima de violência, junto

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Libano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

à rede de apoio e suporte, para a tomada de medidas preventivas e protetivas, promovendo também o planejamento de alta segura do paciente.

- i. **Round Multidisciplinar** - Visa realizar a troca de informações sobre os pacientes internados em conjunto com a equipe multidisciplinar, e/ou, rede de apoio, para o planejamento de alta hospitalar segura.
- j. **Estágio em Serviço Social** – Visa contribuir no processo de formação profissional do estagiário em Serviço Social, através do aprendizado/ensino numa perspectiva educativa supervisionada, e assim possibilitar aos acadêmicos de estágio obrigatório (I e II) e não obrigatório, o desenvolvimento acadêmico e profissional, inseridos em um ambiente de trabalho, preparando-os para o mercado produtivo.
- k. **Grupo Multifamiliar** – Tem como finalidade acolher os familiares, proporcionar a troca de experiências e realizar orientações sobre a rotina e funcionamento da unidade, bem como, socializar informações referentes à rede de apoio e continuidade do tratamento do paciente.
- l. **Preenchimento do Protocolo de Atendimento/Intervenção do Serviço Social** – Visa preencher o Protocolo de Atendimento/Intervenção do Serviço Social com as informações obtidas através dos atendimentos, desde a admissão do paciente no contexto hospitalar, até sua alta.
- m. **Paciente não registrado junto ao cartório** – Garantir o reconhecimento da cidadania da criança e impedir a violação deste direito social.
- n. **Residência em Serviço Social** – Objetiva contribuir no processo de especialização do residente em Serviço Social, através do aprendizado/ensino: estimulando-o, e possibilitando-lhe o desenvolvimento pessoal e profissional nos

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE


Avenida República do Libano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
|  | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

diferentes segmentos e níveis de complexidade na área hospitalar, em consonância com as exigências do Plano de Ensino das Residências I e II e assim, qualificá-lo para o mercado de trabalho.

- o. **Paciente Estrangeiro** – Visa agilizar a condução do processo de identificação, localização de familiares, e/ou, o sepultamento do paciente estrangeiro no caso de morte natural.
- p. **Planejamento de Alta Segura de RN's, Crianças e Adolescentes em Situação de Risco, Abandono, e/ou, Negligência** – Tem como finalidade garantir a alta hospitalar segura, acompanhada e assistida dos RN's, crianças e adolescentes em situação de risco, abandono e/ou negligência, com vistas à garantia de direitos e proteção destes pacientes, conforme é preconizado pelo Estatuto da Criança e Adolescente.

4 - EFEITOS DO NÃO CUMPRIMENTO DA NORMA

O não cumprimento desta norma pode ocasionar prejuízos aos usuários, e ou, ao GAMP, considerando os casos em que, o paciente não é devidamente orientado e/ou encaminhado pelo profissional, resultando na alta permanência neste hospital; na inacessibilidade aos bens e serviços disponíveis na rede de apoio, e também, expor o paciente aos riscos existentes no contexto sócio familiar, quando o caso, exige a tomada de medidas preventivas e protetivas cabíveis, sendo estas, deferidas por instâncias competentes.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

5 - CONTROLES

O Serviço Social dispõe de metas de desempenho para garantir a assertividade e qualidade do serviço, para isto se utiliza dos seguintes indicadores:

- I. Nº de Pacientes Atendidos pelo Serviço Social;
- II. Nº de Intervenções do Serviço Social;
- III. Nº de Encaminhamentos para a Rede Externa.

É de competência do Serviço Social, a alimentação dos dados e controle dos indicadores que quantificam e qualificam o processo de trabalho da equipe.

Compete também ao Assistente Social, quando realizar a abordagem com o usuário, e/ou, familiares, o preenchimento do protocolo de atendimento/intervenções do Serviço Social.

6 - AÇÕES DE CONTRAMEDIDA

Nos casos de intervenções imediatas, de prevenção e proteção ao usuário, acionar os órgãos de competência, como: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (Conselho Tutelar, Centro de Referência Especializado de Assistência Social, Proteção Especial etc.); Secretaria Municipal de Saúde (Departamento de Saúde Mental, Serviço de Atendimento Especializado, Centro de Atendimento Psicossocial, etc.); Coordenadoria da Política do Idoso; Coordenadoria da Política da Mulher; Centro de Referência para Mulheres Vítimas de violência. Órgãos Fiscalizadores, Reguladores e de Controle Social (Conselho do Idoso, Conselho de Saúde, Conselho da Criança e adolescente, etc.); órgãos de Instâncias Judiciais (Ministério Público, Defensorias Públicas, Vara da Infância e Juventude, etc.); com o objetivo de denunciar, e/ou, notificar os casos que exijam o acompanhamento destas instâncias, bem como, dar ciência à gerência e/ou a direção do GAMP.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|--|---|--|
|   | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

| REVISÃO | DATA | ELABORADO/REVISADO POR | DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES |
|---------|------------|---|--------------------------|
| 001 | 17/08/2017 | Ilizabete Neuza Casonatto Coord. do Serviço Social | Revisão do Processo |

| DATA DE EMISSÃO | DISPONIBILIZADO POR | APROVADO POR |
|-----------------|---|---|
| 01/09/2017 | Daniela Garcez HU Gestão de Documentos | Fernando Rogerio Beylouni Farias CREMERS 20356 Diretor Técnico HU |

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

| | | |
|---|---|--|
| | NORMA INSTITUCIONAL PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL | NOR SSO Nº 001 |
| | NORMA | Edição: 17/08/2017 Versão: 001 Data Versão: 21/06/2017 Página 1 de 13 |
| De: Direção Técnica e Assistencial | | Para: Todas as Áreas da Instituição |

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FALEIROS, Vicente de Paula – O que o Serviço Social quer Dizer - Revista Serviço Social e Sociedade Nº 108 – São Paulo, 2011.

FALEIROS, Vicente de Paula – Estratégias em Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2011.

FALEIROS, Vicente de Paula – A Crise do Planejamento. Serviço - Social e Saúde – Campinas. 2010.

Czeresnia, Dina - Cadernos de Saúde Pública – Promoção da Saúde conceitos, reflexões, tendências. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2003.

Sperotto, Neila – Instrumentalidade do Serviço Social- Porto Alegre : Imprensa Livre, 2009.

Scheunemann, Arno Vorpapel – Fundamentos do Paradigma de Complexidade – Canoas: Ed. da ULBRA, 2010.

Martinelli, Maria Lúcia – O Trabalho do Assistente Social em contextos Hospitalares: Desafios Cotidianos - Revista Serviço Social e Sociedade Nº 107 - São Paulo, 2011.

Sites Consultados:

www.ideiasdemarketing.com.br

Teoria do Caos; Os Pilares do bom atendimento ao cliente> acesso em 24/09/2014.

www.ifsw.org/p38000377.html - Definição de Serviço Social>Acesso em 30/10/2014.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653