

Agir contra a Gripe

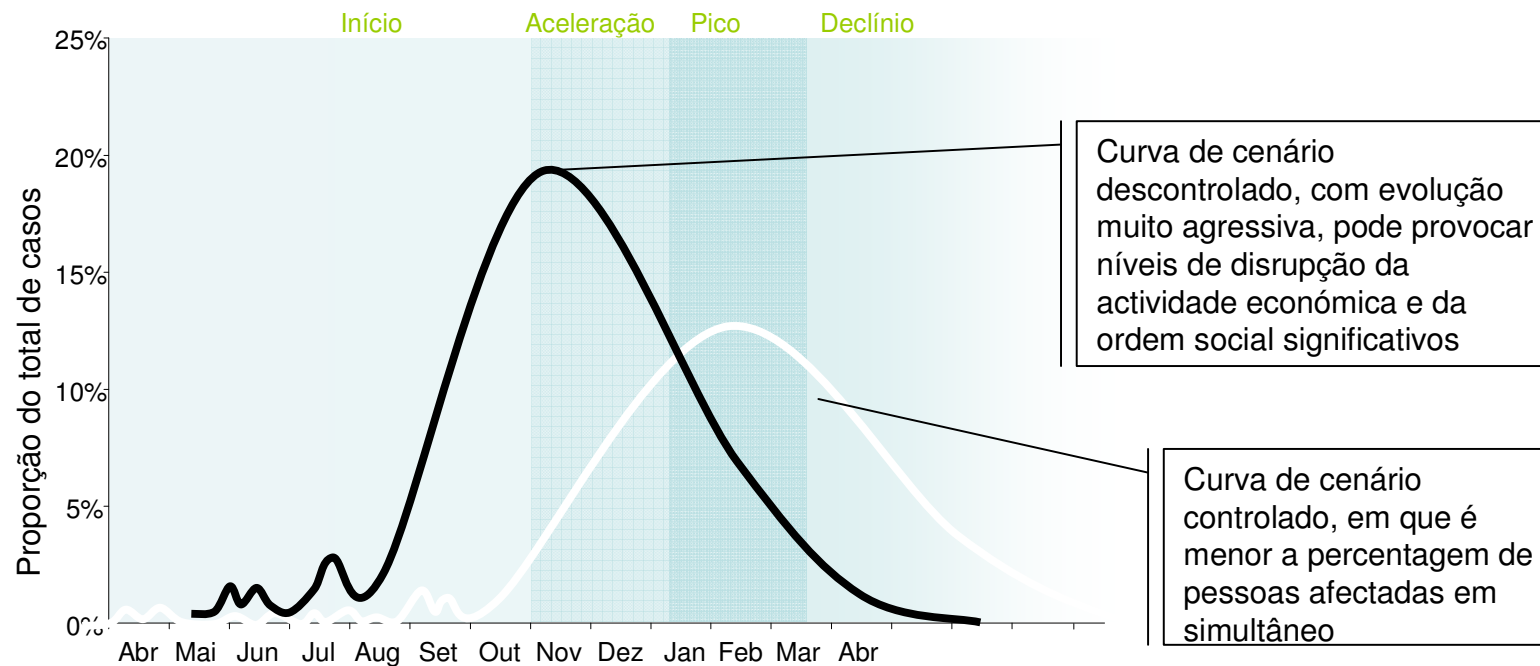
- 1 Enquadramento
- 2 Conceitos Gerais da Gripe A
- 3 Medidas de Protecção
- 4 Plano de Contingência Operacional
- 5 Procedimentos

1 Enquadramento

- 2 Conceitos Gerais da Gripe A
- 3 Medidas de Protecção
- 4 Plano de Contingência Operacional
- 5 Procedimentos

1 Enquadramento

CENÁRIOS POSSÍVEIS DE PANDEMIA



Objectivo: minimizar o impacto no negócio e nos serviços prestados através da redução do número de colaboradores doentes em simultâneo

1 Enquadramento

As pandemias:

- > São recorrentes
- > São imprevisíveis;
- > Aparecem por vagas;
- > Têm efeitos na saúde pública;
- > Podem causar perturbações a nível social e económico .

Efeitos nos RH

- > Doença;
- > Assistência à família;
- > Quarentena voluntária ou obrigatória;
- > Serviço voluntário;

1 Enquadramento



1918

Gripe Espanhola

20-40 milhões de óbitos

A(H1N1)



1957

Gripe Asiática

2 milhões de óbitos

A(H2N2)



1968

Gripe Hong Kong

1 milhão de óbitos

A(H3N2)

O que é

A Gripe A (H1N1)?

A Gripe A é uma doença infecto-contagiosa que afecta o nariz, a garganta e a árvore respiratória, provocada por um novo vírus da Gripe, designado vírus da Gripe A(H1N1).

Os primeiros casos confirmados desta doença surgiram, inicialmente, em Abril de 2009, primeiramente no México, surgindo depois casos nos Estados Unidos da América e noutros países, em vários continentes. Actualmente tem expressão relevante em vários países da Europa.

O vírus da Gripe A(H1N1)?

O vírus da Gripe A(H1N1) é um novo subtipo de vírus que afecta os seres humanos. Este novo subtipo, contém genes das variantes humana, aviária e suína do vírus da Gripe, numa combinação genética nunca antes observada em todo o Mundo. Este novo subtipo é transmissível entre os seres humanos.

1 Enquadramento

2 Conceitos Gerais da Gripe A

3 Medidas de Protecção

4 Plano de Contingência Operacional

5 Procedimentos

2 Conceitos Gerais Gripe A

Os sintomas são semelhantes aos da Gripe Sazonal

- > Febre (de início súbito, superior a 38º);
- > Tosse;
- > Dores (garganta, cabeça, musculares);
- > Cansaço;
- > Arrepios de frio;
- > Por vezes, dificuldades respiratórias;
- > Em alguns casos diarreia ou vômitos.

Grupos de maior risco na Pandemia de Gripe A

1- Doenças crónicas

- >Doença pulmonar (nomeadamente asma)
- >Doença cardiovascular
- >Doença Renal
- >Doença Hepática
- >Doença Hematológica
- >Doença Neurológica e neuromuscular - Metabólica (nomeadamente diabetes mellitus e obesidade mórbida (IMC>40)
- >Imunodeprimidos, incluindo imunossupressão induzida por medicamentos ou adquirida

Grupos de maior risco na Pandemia de Gripe A

2- Grupos mais atingidos

>Grávidas

>Crianças até 2 anos

>Adultos jovens

Esta Gripe dura 7 dias!

O tratamento dura 5 dias!

Só um número mínimo de pessoas necessita de cuidados hospitalares.

2 Conceitos Gerais Gripe A

Nova estratégia de Combate à Gripe A

>A evolução da pandemia causada pelo vírus A (H1 N1) v conduziu à passagem de uma etapa em que o principal objectivo era a **contenção da doença e a caracterização laboratorial de todos os casos**, para uma etapa de medidas de mitigação em que a prioridade é o **diagnóstico clínico e a vigilância e/ou tratamento de todos os doentes**;

>Esta nova fase de combate à pandemia da Gripe A, implica que todos os casos serão objecto de uma avaliação clínica pela **Linha Saúde 24 e SAG** (Serviço de Atendimento à Gripe) nos **Centros de Saúde**;

>Apenas os casos mais graves, serão encaminhados para o **Hospital**.

2 Conceitos Gerais Gripe A

Nova estratégia de Combate à Gripe A

>Sinais e Sintomas de Alerta de agravamento da situação clínica:

- Persistência de febre alta (mais de 38º) durante mais de 72 horas após tratamento com antipiréticos;
- Agravamento das dificuldades respiratórias;
- Agravamento do estado geral

Em caso de verificação dos sintomas acima descritos deve contactar com urgência a **Linha Saúde 24** ou **SAG** do Centro de Saúde da sua área de residência

2 Conceitos Gerais Gripe A

Modo de contágio

- > Pessoa a pessoa - através de gotículas, quando tosse ou espirra;
- > Contacto com os olhos, nariz ou boca através de mãos que entram em contacto com objectos ou superfícies contaminadas por gotículas de uma pessoa infectada
- > Os vírus permanecem activos nas superfícies durante 2 a 8 horas

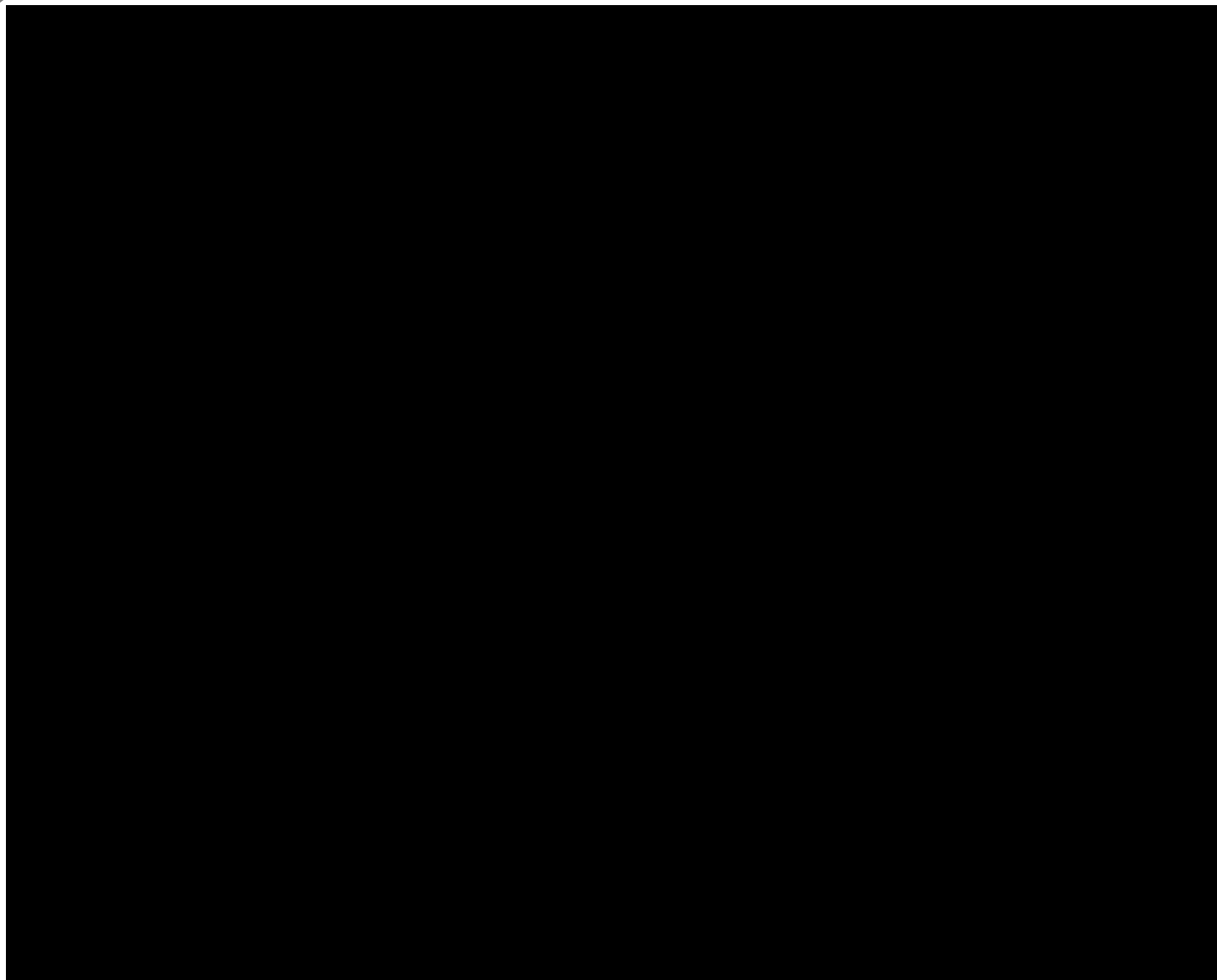
2 Conceitos Gerais Gripe A

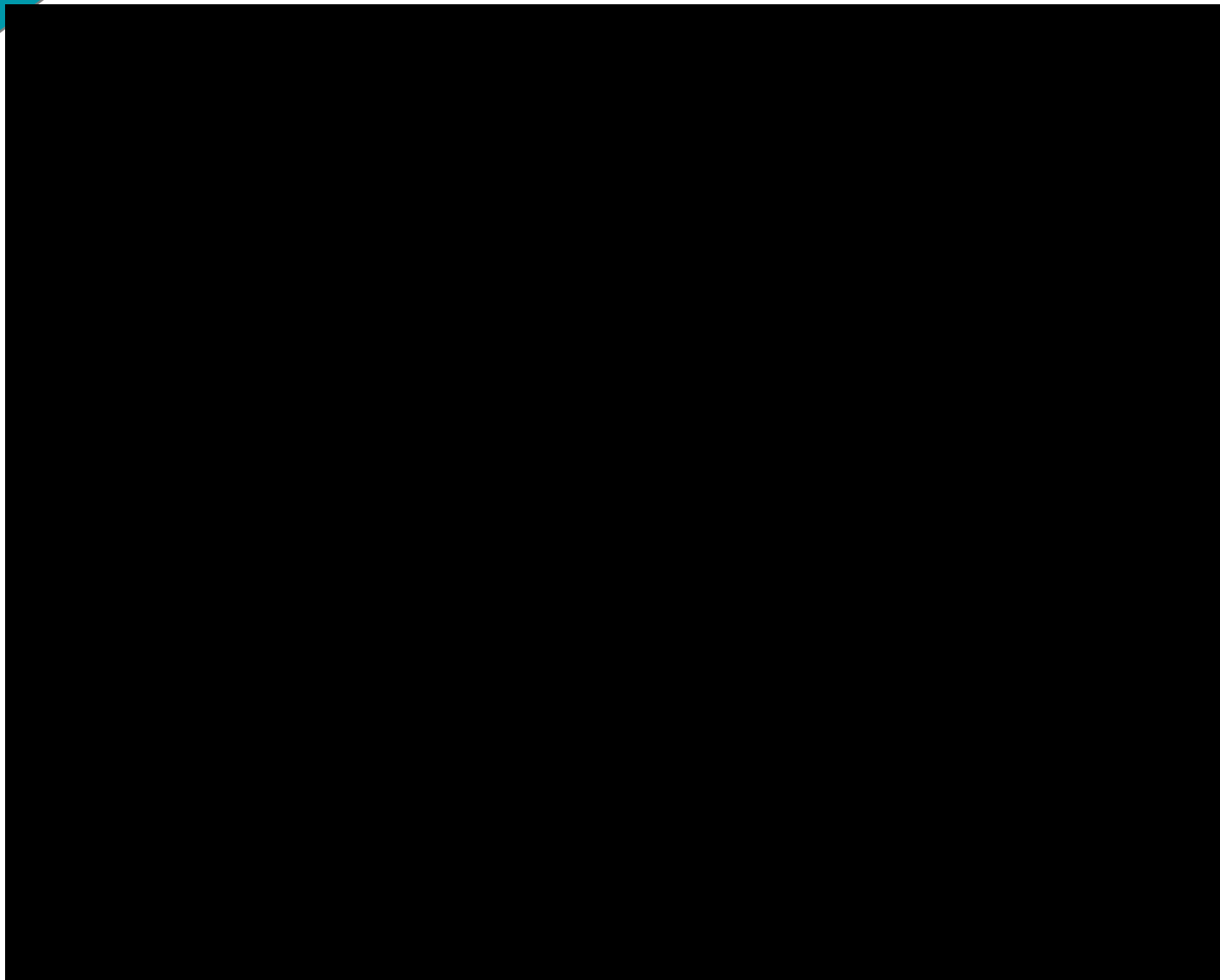


2 Conceitos Gerais Gripe A

O que facilita o contágio:

- > Deficiente higiene das mãos;
- > Ambientes fechados e pouco arejados;
- > Proximidade entre as pessoas;
- > Cumprimentos pessoais.





- 1 Enquadramento
- 2 Conceitos Gerais da Gripe A
- 3 Medidas de Prevenção**
- 4 Procedimentos
- 5 Plano de Contingência Operacional

Agir contra a Gripe

Medidas de protecção individual

- > Sempre que tossir ou espirrar tapar a boca e o nariz com um lenço de papel ou com o braço (nunca com a mão);
- > Deitar lenços usados no contentor de lixo (não reutilizar);
- > Lavar as mãos frequente e correctamente com água e sabão (poderá também utilizar toalhetes de base alcoólica);
- > Limpar as superfícies e objectos mais sujeitos a contacto, com produtos de limpeza e desinfeção habituais;
- > Se não tiver as mãos lavadas deve evitar mexer nos olhos, nariz ou boca.

3 Medidas de Prevenção

Medidas de protecção geral no local de trabalho

- > Manter as superfícies e objectos de trabalho limpos com desinfectante ou detergente doméstico
- > Limpeza de maçanetas, teclados, ratos, telefones, corrimãos e superfícies
- > Ventilação e renovação de ar dos locais de trabalho

3 Medidas de Prevenção

A higiene das mãos é uma das medidas com mais impacto

- > Com água e sabão;
- > Com solução anti-séptica de base alcoólica - SABA



Deve ser feita com grande frequência
em contexto de pandemia

Situações mais relevantes:

- > Ao chegar ao local de trabalho;
- > Antes e após as refeições;
- > Após ida à casa de banho;
- > Após tossir ou espirrar;
- > Após o manuseamento de lenços com secreções;
- > Após tocar em superfícies muito manuseadas (p.ex. manípulos das portas, botões de elevadores e outros)

3 Medidas de Prevenção

Uso de Máscara

Está indicado o uso de máscara nas seguintes situações:

- > Pessoa que apresenta sintomas ou confirmação de Gripe A
- > Pessoa que cuide de um caso confirmado de Gripe A
- > Profissionais das unidades de saúde que contactem com casos suspeitos ou confirmados



Uso de Máscara

Modo de utilização da máscara:

- > A máscara deverá ser ajustada ao nariz, faces e sob o queixo
- > Ao retirar a máscara, deverá ser evitado o toque com as mãos
- > Deverá ser colocada num saco de plástico bem fechado e juntar-se aos resíduos normais
- > No final, lavar as mãos com água e sabão ou desinfectá-las com uma solução alcoólica



- 1 Enquadramento
- 2 Conceitos Gerais de Gripe A
- 3 Medidas de Protecção
- 4 Plano de Contingência Operacional**
- 5 Procedimentos

4 Plano de Contingência Operacional

PARA DAR RESPOSTA À PANDEMIA NA PT, FORAM DEFINIDAS ALGUMAS ESTRUTURAS COM RESPONSABILIDADES DISTINTAS

	Constituição	Responsabilidades
Comité da Gripe	<ul style="list-style-type: none"> • Zeinal Bava – PT CC • Francisco Nunes — PTP • Nuno Prego — PT CC • António Sá Leal — PTACS (Médico) • Ana Dias — DDL • Joao Carvalho – DRH PTP • Graça Rebocho – DRH Instrumentais • M Miguel Perlico — DRH Corporativas • Teresa Salema — Comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • Definição do plano de resposta para aprovação em CA • Realização de reuniões semanais para sistematização de planos de acção a aplicar para apresentação e validação pelo CA • Comunicação aos Pivots Hierárquicos e Gestores da Gripe das decisões aprovadas • Definição do conteúdo da comunicação interna e externa • Garantia da implementação das acções de resposta à Pandemia
Pivots Hierárquicos	<ul style="list-style-type: none"> • Directores de 1ª linha das várias empresas/áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação aos colaboradores directos (institucional) • Aprovação das propostas para deslocalização de trabalhadores/"baixas" feitas pelos Gestores da Gripe • Ligação aos Gestores de Gripe e PT ACS (ex.: identificação de casos, proposta/debate de medidas) • Activação e comunicação de actuações específicas junto do Comité da Gripe • Garantia da implementação das acções na Dir.

Responsabilidades

Gestores da Gripe

Colaboradores afectos a uma determinado edifício.

Por regra cada piso terá no mínimo 2 Gestores de Gripe

- Implementação de acções operacionais específicas localmente (validação do nível de serviço de limpeza prestado – equipamentos, reabastecimentos, kit gripe e contentor de recolha de resíduos, sala de isolamento, etc.)
- Apoio ao colaborador com sintomas
 - Local de trabalho (acompanhamento do processo de desmobilização – ex.: acompanhamento da pessoa à sala de isolamento, entrega de pc ao colaborador em caso de identificação prévia, ligação ao piquete para desinfestação do local de trabalho, esclarecimento à equipa mais próxima)
 - Acompanhamento reactivo do colaborador que se encontra em casa, por motivo de sintoma ou doença (disponibilização dos seus contactos para esclarecimentos e acompanhamento do processo de regresso)
- Ligação aos Pivots Hierárquicos e PT ACS
- Activação de actuações específicas definidas e aprovadas pelo Comité/Pivots Hierárquicos (ex.: fecho de localizações, sessões de esclarecimento)
- Garantia da implementação das acções para os colaboradores da sua responsabilidade

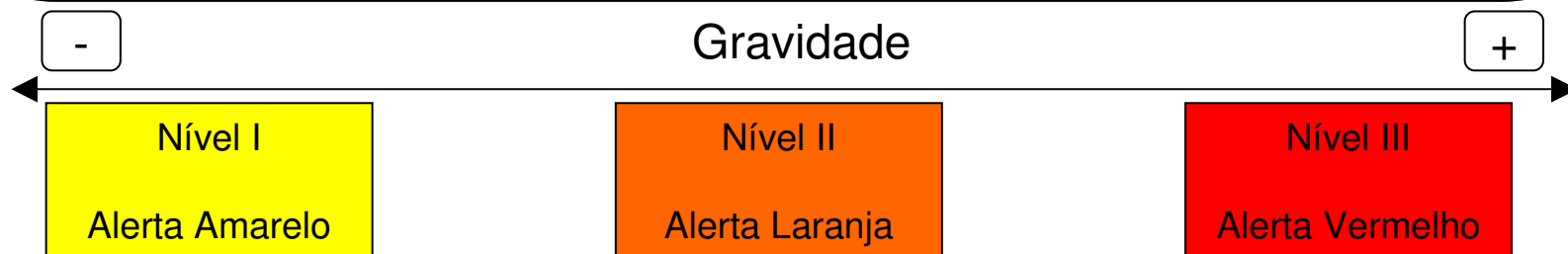
4 Plano de Contingência Operacional

		Taxa de absentismo global do Grupo	SLAs em processos de ligação ao cliente	Capacidade de prestação do serviço por parte dos fornecedores	Alertas gerais emitidos pela DGS
Gravidade ↑ - + ↓	Nível I Alerta Amarelo	10%	-20%	Diminuição do nível de serviço, mas garantia no horário e nos principais edifícios: •Limpeza •Segurança •Utilities (água/luz) •Processos críticos	Aconselhamento à prevenção e diminuição do serviço
	Nível II Alerta Laranja			↓	
	Nível III Alerta Vermelho	40%	-50%	Cancelamento dos serviços nos edifícios críticos PT ou do suporte aos processos críticos	Recolher obrigatório

4 Plano de Contingência Operacional

Racional:

- A definição de serviços mínimos na PT deve considerar três níveis de gravidade (Alerta Amarelo, Alerta Laranja e Alerta Vermelho), sendo que num cenário de maior gravidade a PT compromete-se a assegurar os serviços de comunicação de voz e dados no âmbito das operações, apenas para os clientes prioritários (hospitais, serviços de saúde, farmácias, SIBS, linhas de saúde, Protecção Civil), mesmo durante as semanas de pico da pandemia;
- O Comité da Gripe é responsável por, a cada altura, identificar qual o nível de gravidade em que o Grupo PT se encontra e despoletar as respectivas acções específicas;
- A identificação do nível de gravidade tem por base: **a taxa de absentismo global do Grupo, a prevalência severa em determinados clusters**, o cumprimento dos SLAs para processos de ligação ao cliente (ex. Tempo médio de instalação, % chamadas atendidas, Tempo médio de espera, Tempo médio de reposição), a capacidade de cumprimento dos serviços por parte dos fornecedores críticos para a o Grupo e os alertas gerais emitidos pela DGS (exemplo ilustrativo no slide seguinte);
- A manutenção dos serviços mínimos será inversamente proporcional ao aumento do nível de gravidade considerado no Grupo PT.



4 Plano de Contingência Operacional



Nível I

Alerta Amarelo



São asseguradas todas as comunicações de voz, vídeo e dados (por exemplo: serviço telefone fixo, móvel, meo, sapo), bem como a oferta wholesale.



As actividades de desenvolvimento de produtos, marketing e serviços de suporte podem não ser asseguradas.

Nível II

Alerta Laranja



São assegurados os serviços de voz. Os serviços de dados são assegurados apenas aos clientes prioritários e à Banca, Grande Distribuição e Estado. O mercado wholesale assegurará a oferta regulada e não regulada e os serviços internacionais.



Nos serviços de vídeo pode-se verificar uma redução significativa no nível de serviço.

Nível III

Alerta Vermelho



São garantidos apenas os serviços de voz e dados aos clientes prioritários.



Para todos os restantes serviços, não serão assegurados SLA's de reposição

- 1 Enquadramento
- 2 Conceitos Gerais de Gripe A
- 3 Medidas de Protecção
- 4 Plano de Contingência Operacional

5 Procedimentos

Se um Colaborador manifestar sintomas de Gripe:

- > Encaminhar o colaborador com sintomas suspeitos para a sala de distanciamento social;
- > Ir buscar o Kit da Gripe e seguir as instruções de uso nele colocadas;
- > Ligar par a Linha de Saúde 24 (Continente e Madeira 808 24 24 24; Açores 808 24 60 24) para obter indicações precisas consoante os sintomas apresentados;

Se um Colaborador manifestar sintomas de Gripe:

- > Caracterizar os principais sintomas do Colaborador sistematizando a informação e respectivos contactos na ficha “Identificação de Colaborador Suspeitos de Gripe”;
- > Enfatizar os cuidados a ter e algumas medidas preventivas, em especial com colaboradores que façam parte de grupos de risco; nomeadamente:

Grupos mais atingidos:

- > Grávidas
- > Crianças até 2 anos
- > Adultos jovens

Doenças Crónicas:

- > Doença pulmonar (nomeadamente asma)
- > Doença cardiovascular
- > Doença Renal
- > Doença Hepática
- > Doença Hematológica
- > Doença Neurológica e neuromuscular
- > Doença Metabólica (nomeadamente diabetes mellitus e obesidade mórbida (IMC>40))
- > Imunodeprimidos, incluindo imunossupressão induzida por medicamentos ou adquirido

Se um Colaborador manifestar sintomas de Gripe:

1. Disponibilizar da forma abaixo indicada os equipamentos e materiais disponíveis no Kit da Gripe:
2. Disponibilizar a SABA ao Colaborador para que possa desinfectar as suas mãos;
3. Entregar ao Colaborador um par de luvas de látex não esterilizadas para minimizar possível contágio através das superfícies dos equipamentos e dos objectos
4. Entregar uma máscara cirúrgica ao Colaborador e assegurar que o mesmo a coloca correctamente;
5. Entregar um pacote de lenços de utilização única ao Colaborador;
6. Disponibilizar um termómetro ao Colaborador;
7. Utilizar os toalhetes de limpeza para desinfectar alguns equipamentos pessoais que o Colaborador possa ter levado consigo para a sala de distanciamento social;

Se um Colaborador manifestar sintomas de Gripe:

8. Assegurar que o Colaborador ao abandonar a sala de distanciamento social, deverá depositar os lenços de papel usados, a máscara cirúrgica e as luvas de látex num saco de plástico estanque;
9. Facultar os seus contactos ao Colaborador para que este possa reportar posteriormente a evolução da situação muito especialmente se se tratar de Gripe A;
10. Acompanhar o Colaborador até à saída do edifício, assegurando-se que este sai com uma nova máscara cirúrgica colocada;
11. Providenciar um piquete de limpeza para higienizar o local de trabalho do Colaborador suspeito de estar infectado, em especial a secretária/mesa de trabalho, cadeira, equipamento de trabalho e objectos utilizados por aquele;

Se um Colaborador manifestar sintomas de Gripe:

12. Solicitar igualmente a limpeza da sala de distanciamento social;
13. Esclarecer e tranquilizar os colegas do Colaborador relativamente aos cuidados a ter na propagação da doença;
14. Informar o Pivot Hierárquico do eventual caso de Gripe A na sua Direcção;
15. Enviar para gripea@telecom.pt e para o seu interlocutor de RH a ficha “Identificação de Colaborador Suspeitos de Gripe” preenchida, dando conhecimento de novos casos;
16. Acompanhar o estado de saúde do Colaborador, reportando feedback a gripea@telecom.pt;

Se um Colaborador manifestar sintomas de Gripe:

17. Esclarecer o Colaborador quanto à justificação da sua ausência;
18. Informar a Empresa através do e-mail gripea@telecom.pt e do seu interlocutor de RH, o novo caso ocorrido
19. Acompanhar o processo de regresso do Colaborador ao local de trabalho

Caso seja decidido pela Linha Saúde 24 ou SAG que o Colaborador deve permanecer em casa:

1. Esclarecê-lo quanto à justificação da sua ausência
2. Informar os colegas do Colaborador e proceder às recomendações pertinentes e esclarecimentos necessários;
3. Proceder, em conjunto com a direcção e se tal se justificar, à entrega ao colaborador de telemóvel e computador portátil quando o mesmo estiver definido;
4. Acompanhar o processo de regresso do Colaborador ao local de trabalho.

Como Gestor de Gripe deve ainda:

1. Dar conhecimento/alertar a Empresa sempre que verificar qualquer situação anómala em termos de limpeza dos espaços, enviando um e-mail para PT PRO CLIENTE (Subject:Piquete_Limpeza);
2. Aferir o nível do serviço de limpeza da sala de distanciamento social;
3. Validar o reabastecimento dos recipientes de limpeza nas casas de banho e nos locais onde se encontrem as soluções de base alcoólica (SABA);Caso seja necessário reabastecer algum recipiente contactar ptpro-cliente@telecom.pt e gripea@telecom.pt, respectivamente;
4. Verificar, frequentemente, o número de equipamentos disponíveis nos kits da gripe para, caso necessário, solicitar reforço através do e-mail gripea@telecom.pt;
5. Validar o nível do serviço de limpeza, nomeadamente verificação da limpeza das salas e equipamentos de trabalho

Como Gestor de Gripe deve ainda:

6. Nas zonas específicas (áreas onde se centram serviços críticos da Empresa caracterizados por trabalho contínuo ou por turnos, tendo como referência Salas de Distribuição, Centro de Supervisão e Gestão de Redes e Serviços e Call Centres), sensibilizar os colaboradores para a realização dos procedimentos de limpeza nos seus postos de trabalho sempre que iniciem e terminem os seus turnos, deixando sempre o seu posto de trabalho arrumado e liberto de objectos pessoais;
7. Verificar as boas condições de afixação dos cartazes (substituir cartazes danificados)
8. Manter os colaboradores informados sobre alterações aos procedimentos e quando ocorrerem situações de casos suspeitos ou confirmados no seu piso;
9. Por indicação do Comité/Pivot Hierárquico, assegurar junto da gestão de edifícios/segurança o encerramento das instalações

Vamos agir contra a Gripe!

Vamos adoptar as medidas adequadas sem alarmismo!

Agir contra a Gripe

Para obter informação e aconselhamento sobre as medidas a adoptar :

PT ACS – GAG Gabinete de Apoio à Gripe A

800 29 29 29
WWW.PTACS.PT

Se apresentar sintomas de gripe ligue:
Linha Saúde 24 – 808 24 24 24



Agir contra a Gripe

Vamos minimizar o impacto da pandemia impedindo a propagação da Gripe!