



PROCEDIMENTO OPERACIONAL

VISITA SOCIAL

CÓDIGO:
PO.SES.005

REVISÃO: 00

PÁGINA:1/2

1. OBJETIVO

Identificar possíveis demandas sociais que possam interferir no processo de tratamento de saúde do paciente.

2. RESPONSABILIDADES

2.1 ELABORAÇÃO E REVISÃO: Serviço Social; Gerência Operacional e Direção.

2.2 EXECUÇÃO: Serviço Social – visitar o paciente internado, esclarecer suas dúvidas e de seus familiares, nos aspectos que competem ao Serviço Social.

3. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

4. PÚBLICO-ALVO

Pacientes internados e/ou familiares da Unidade.

5. PROCEDIMENTO / PROCESSO

5.1 RECURSOS / MATERIAIS UTILIZADOS:

- Plano de trabalho;
- Livro de ocorrência;
- Computador;
- Caneta;
- Sistema de Gestão Hospitalar;
- Prancheta;
- Planilha de Indicadores;

5.2 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

- Consultar relatório diário com a relação dos pacientes internados;
- Apresentar-se ao paciente e/ou acompanhante e informar sua função;
- Orientar quanto às normas e rotinas da Instituição;
- Orientar quanto aos direitos e deveres dos pacientes/acompanhante, quando necessário;
- Identificar e intervir nas demandas sociais que possam interferir no processo de tratamento;
- Envolver a família no processo de tratamento, orientando-a quanto às condutas estabelecidas pelos profissionais de saúde;
- Orientar quanto aos recursos comunitários disponíveis para cada caso;
- Estimular o preenchimento da pesquisa de satisfação e Identificar o nível de satisfação

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

VISITA SOCIAL

CÓDIGO:
PO.SES.005

REVISÃO: 00

PÁGINA: 2/2

do cliente com os serviços internos;

- Fazer a evolução no Sistema de Gestão Hospitalar e os casos mais complexos que necessitem de continuidade, registrar no livro de ocorrências;
- Atualizar planilha de indicadores, acompanhar e evoluir.

5.3 DESCRIÇÃO/RESPONSABILIDADE:

- Atualizar diariamente a planilha de indicadores;
- Prestar atendimento respeitando as diretrizes do Código de Ética Profissional;
- Em caso de possível insatisfação do cliente com os serviços internos, socializar informações, realizando interface com a equipe.

5.4 NÃO CONFORMIDADE:

- Recusa do paciente ou familiar para a realização da visita. Descrever em prontuário.

6. REFERÊNCIAS

Lei nº 8662/93 – Código de Ética profissional.

7. CONTROLE DE REGISTRO

Não aplicável.

8. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Revisão	Elaborado/revisado por	Data	Histórico de alteração	Aprovado por	Data
00	Serviço Social	05/06/2023	Emissão inicial	Reinaldo Barros	10/07/2023

Elaborado por:**Aprovador por:**_____
Nome:

Cargo:

Nome

Cargo

9. ANEXO

Não aplicável.