

NEWSLETTER

Qualidade, Ambiente e Segurança



EDITORIAL: Auditoria: “Check-up à Saúde” das Organizações



Uma auditoria pode ser equiparada a um “*check-up* à saúde da organização”. Trata-se de um exame cuidadoso e sistemático às várias atividades que compõe a realização de um serviço, um departamento, ou um conjunto integrado de serviços.

A origem da auditoria remonta ao antigo Egito e à Babilónia, altura em que essa atividade consistia na verificação e exatidão dos registos. De acordo com Sá (1998) “existem provas arqueológicas de inspeções e verificações de registos realizadas entre a família real de Urukagina no templo sacerdotal Sumeriano, que datam de mais de 4.500 anos Antes de Cristo”.

As auditorias verificam se os processos desenvolvidos estão de acordo com o previamente planeado e se todos os procedimentos e normas instituídas estão a ser efetivamente implementadas. Estas ações ajudam a eliminar desperdícios, a simplificar as tarefas, assim como a contribuir para o desenvolvimento e melhoria contínua dos serviços prestados. Quando bem conduzidas, contribuem para o sucesso organizacional, pois antecipam falhas e encontram oportunidades de melhoria, contribuindo como alavanca de apoio à gestão, facultando informações e recomendações relevantes inerentes às atividades avaliadas, facilitando desta forma a tomada de decisões.

No atual contexto de pensamento baseado no risco, as auditorias são um contributo positivo na redução dos riscos inerentes às atividades das organizações, assumindo uma postura pró-ativa na análise de risco, através da proposta de ações atempadas para os minimizar ou combater. O sucesso de uma auditoria depende de uma metodologia consistente, que cumpra com as Normas Nacionais e Internacionais de Auditoria, tendo como cultura de base o respeito pelos princípios de integridade profissional, independência e comportamento ético.

“Competência, transparência, ética e eficiência derrubam qualquer muralha”

Eike Batista

Odete Cunha

Responsável do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

Departamento de Qualidade,
Ambiente e Segurança

Santa Casa da Misericórdia de
Vila do Conde

Rua Rainha Dona Leonor, 123
4480-247 Vila do Conde

Email:

qualidade.seguranca@scmvc.pt

Equipa Editorial:

Odete Cunha

Equipa gráfica:

Miguel Amorim
Cátia Oliveira

Publicação:

Semestral
Setembro 2018
[Edição 8]

N.º páginas: 16 páginas

LAVANDARIA CENTRAL: RESULTADOS ALCANÇADOS



Fig. 1 – Equipa de colaboradoras da Lavandaria Central

Como já tinha sido noticiado na *newsletter* n.º 7, a lavandaria Central esteve a “provas” durante todo o ano de 2017, tendo como objetivo a diminuição da pegada ambiental, mantendo a qualidade do serviço desenvolvido na melhor relação de benefício qualidade/preço. Pusemos à prova dois fortes parceiros na área de produtos químicos e uma equipa multidisciplinar atenta e cooperativa na Instituição, entre eles todas as profissionais ao serviço da lavandaria, a diretora e responsável do serviço, a equipa de manutenção, os profissionais do departamento da qualidade e a equipa de profissionais especializados na área da limpeza das condutas de extração. Terminada a corrida, muitas foram as aprendizagens da equipa sobre o contributo de cada parâmetro para a eficiência do processo. Estamos atualmente com uma solução que nos parece ÓTIMA, que nos anima e nos fortalece o pensamento de que acomodar jamais será a nossa forma de estar, pois rapidamente perdemos o “Norte” e ficámos para trás.

O balanço foi positivo e a prova superada no que respeita ao equilíbrio entre qualidade do serviço, consumo de água, carga química, tempo de lavagem e inerentemente impacto no bem-estar dos colaboradores.

A conclusão a retirar dos testes realizados no último ano na lavandaria central, foi muito positiva. A realização destes testes permitiu uma mudança sustentada e consciente. Sentimos que as alterações efetuadas vieram trazer benefícios para a qualidade do serviço, permitindo uma redução da carga química, com o uso de produtos “amigos” do ambiente, o que a médio/longo prazo permitirá o aumento do tempo de vida das nossas roupas. A equipa de profissionais deu um contributo muito importante no decorrer de todo este processo, sempre de uma forma muito atenta e com o máximo rigor, foram dando o feedback dos resultados e do impacto causado.

Dispomos de um serviço de elevada qualidade, com uma resposta eficaz e eficiente às exigências dos serviços, tendo contribuído este estudo para a otimização de todas as condições.

Márcia Azevedo

Diretora do CRDL e Lavandaria Central

Sentimos com esta alteração que nós profissionais fomos valorizadas assim como o nosso serviço no que respeita à nossa saúde e bem-estar. Notámos também que os filtros das secadoras, que anteriormente acumulavam muito algodão, estão agora mais limpos, facilitando o serviço, e diminuindo a carga de pó no ar ambiente. Estes produtos são menos agressivos, e por isso todas ganhámos com esta alteração!

Por outro lado temos uma boa qualidade de serviço, uma rejeição baixa e os serviços com quem trabalhamos diariamente estão satisfeitos com a qualidade do produto final.

Considerámos que esta alteração e este desafio acabou por ser uma maior valia para todo o serviço!

Equipa de colaboradoras

Lavandaria Central

AMBIENTE

VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS: ANO 2017

No ano passado, continuou-se a apostar na valorização de resíduos tendo sido realizada a separação nas várias estruturas da Instituição.

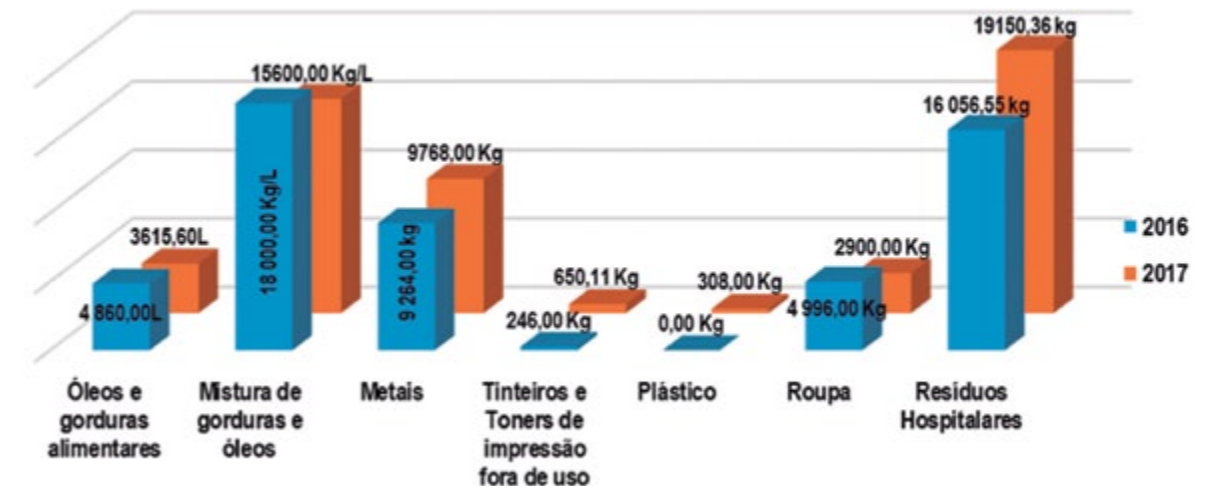


Gráfico 1 – Resíduos valorizados ano 2016 e ano 2017

Comparativamente com o ano anterior, houve um ligeiro acréscimo na produção da maior parte de resíduos, fruto do aumento do trabalho desenvolvido. Por outro lado ocorreu uma diminuição nas roupas e nos metais, tendo sido acumulado menos resíduos desperdiçáveis nestas áreas. Os óleos e gorduras alimentares também apresentaram uma diminuição fruto das excelentes práticas que tem sido adotadas para a preparação de refeições saudáveis.

Além destes resíduos que foram contabilizados são a somar os resíduos orgânicos separados diariamente, os resíduos inorgânicos, o papel e o cartão, que são recolhidos e geridos pela CMVC.

Estamos conscientes da atitude pró ativa que diariamente todos os nossos profissionais tem para o contributo da diminuição da pegada ecológica, pelo que todos estão de parabéns!

LIMPEZA DAS CONDUTAS DE AR CONDICIONADO

À semelhança dos anos anteriores deu-se início à limpeza das condutas de ar condicionado nos vários Serviços de Saúde da Instituição. A limpeza foi efetuada por equipa qualificada, tendo sido utilizadas as técnicas de agitação mecânica, dado estas serem mais eficientes na remoção dos detritos das condutas de climatização. Foram utilizados também no processo dispositivos acessórios necessários tais como sistemas de ar comprimido, cabos de guia com escovas, escovas rotativas pneumáticas; câmaras de endoscopia, entre outros materiais.

A limpeza de cada sistema completo foi finalizada com a desinfecção de toda a conduta.

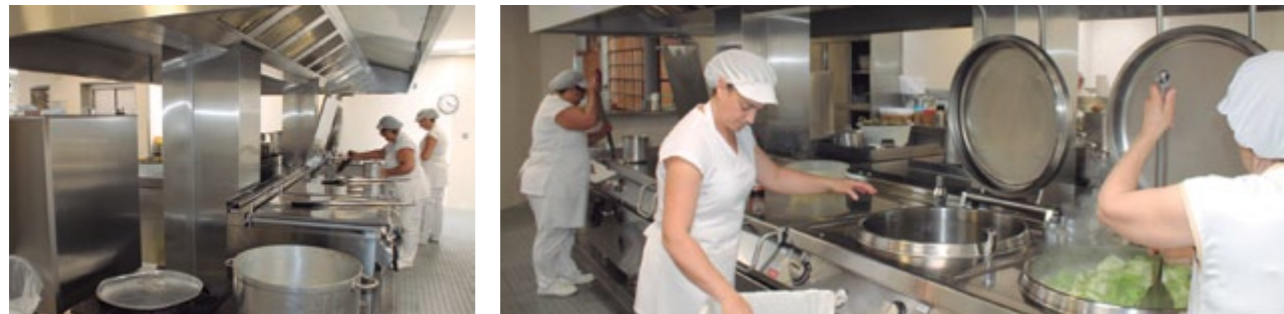
Continuamos atentos à saúde do Edifício, tendo continuado a dar, de forma rigorosa e profissional, cumprimento ao objetivo de manutenção da Qualidade do Ar Interior, ao abrigo da portaria 353-A/2013 de 4 de Dezembro.



Fig. 2 e 3 - condutas de ar condicionado antes e depois da limpeza

A Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1982, definiu Síndrome do Edifício Doente (SED) como um síndrome que afetava os ocupantes de um edifício, causando-lhes problemas de saúde. Os ocupantes afetados pelo SED apresentam sintomas como stress, eczemas, enxaquecas, problemas respiratórios, inflamações de garganta ou irritações nos olhos, provocado por diversos fatores relacionados com o estado e as condições do edifício onde se desenvolvem as suas atividades.

COZINHA LAR DE IDOSOS - REFORÇADAS AS CONDIÇÕES DA SEGURANÇA ALIMENTAR



No primeiro semestre deste ano foi realizada a transição para a nova cozinha do Lar de Terceira Idade. Esta foi mais uma obra idealizada e materializada pelo Sr. Provedor, Eng.º Arlindo de Azevedo Maia, que com a agilidade e destreza a que já nos habituou, se muniu de todos os profissionais com relevância técnica na execução de mais este edificado e transformou algo que apenas estava no imaginário, numa cozinha com boas condições de produção e de segurança alimentar. Esta é uma cozinha que confecciona aproximadamente 710 refeições por dia, com consistências variadas cujo objetivo é ir de encontro às necessidades e expectativas de todos os utentes, contribuindo desta feita para a promoção da qualidade de vida de cada indivíduo.

Foi um prazer fazer parte deste desafio, e ajudar a escolher e definir cada área e cada equipamento, com vista à maximização das condições de trabalho e das condições de segurança alimentar.

Temos atualmente uma cozinha com boas áreas de trabalho, com circuitos bem definidos, e marcha sempre em frente. Possui uma vasta gama de equipamentos que automatizam o processo e melhoram quer a segurança alimentar, quer as condições operacionais, assim como aumenta as possibilidades de evoluir no cardápio nutricional; método, forma e consistência. Esta cozinha está preparada para ser um espaço de formação/integração de profissionais de cozinha, dada a elevada capacidade, componente técnica e equipamentos diferenciados que a mesma possui!



Fig. 4 a 7 - Piso 1 e 2 da nova cozinha do Lar de Idosos

Atenta aos sinais do tempo, a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde tem procurado dar resposta aos mais diversos níveis a todos quantos a procuram, nomeadamente a nível alimentar. Esta realidade facilmente se constata pelo facto de ao longo dos anos o número de refeições servidas pela cozinha do Lar de Terceira Idade ter crescido exponencialmente. Este aumento do número de refeições, fez-se também acompanhar de uma maior diversidade de refeições e consistências alimentares preparadas e servidas, fruto dos diferentes problemas de saúde dos utentes, do agravamento do seu estado de saúde e, consequentemente, da maior dependência dos mesmos. Perante este cenário, chegamos a 18 de maio de 2018 e mudamos finalmente para a nova cozinha. Este novo espaço, maior, com melhores condições estruturais e materiais (mais, novos e variados), veio não só promover melhores condições de trabalho para os nossos colaboradores, como também aumentar a ca-



Fig. 8 - Colaboradoras da cozinha do Lar de Terceira Idade

pacidade de resposta às necessidades dos nossos utentes, seja através da preparação de uma refeição ou de um cabaz de alimentos. Deste modo, este novo espaço físico, para além de promover um impacto positivo na motivação dos colaboradores, na possibilidade de podermos continuar a promover uma alimentação saudável, diferenciada e adaptada às especificidades de cada utente, garantindo assim um cuidado mais humanizado, possibilita também que haja uma maior sensibilidade e rigor por parte dos colaboradores na execução das práticas instituídas no âmbito da segurança alimentar. No passado, ficaram histórias, uma multiplicidade de sentimentos, muito esforço e dedicação.

Hoje, esta antiga cozinha está a ganhar vida. Está em fase de reestruturação e vai servir para complementar o serviço executado na nova cozinha. Todos os esforços passados e presentes fazem-nos acreditar que continuaremos a fazer jus às Obras da Misericórdia, em particular a “dar de comer a quem tem fome”.

Vera Santos - Diretora Lar de Terceira Idade

“As grandes vantagens da nova cozinha prendem-se com a organização e disposição das zonas e bancadas de preparação de alimentos, que estão divididas por 2 pisos: no piso inferior são preparados os legumes (alimentos mais sujos) e no piso superior é preparada a carne e o peixe (alimentos mais limpos). A deslocação entre os pisos, tanto pode ocorrer por escadas ou elevador interno, que em muito veio ajudar o serviço”.

“A nova cozinha, é maior, tem mais capacidade de armazenamento e mais luz natural”.

Colaboradoras da cozinha do Lar de Terceira Idade

LABORATÓRIO: A GESTÃO DE QUALIDADE COMO FATOR DE SUCESSO

A Garantia da Qualidade continua a ser a prioridade no desenvolvimento do serviço prestado pelo Laboratório. Neste sentido, um dos objetivos estratégicos definidos; a participação crescente em programas de Avaliação Externa da Qualidade (AEQ), tem sido garantida, constituindo-se uma ferramenta essencial no que respeita ao posicionamento do Laboratório face aos pares.

Dada a proatividade do Laboratório no âmbito das Avaliações Externas da Qualidade, foi convidado a participar num estudo piloto (RIQAS HbA1c Liquid), cujo principal objetivo consistiu na avaliação de diferentes matrizes de amostras, de forma a garantir a máxima compatibilidade metodológica com os diferentes equipamentos disponíveis no mercado.

O Laboratório sustenta assim a “sua pegada” através do incremento da melhoria dos processos metodológicos, na garantia da melhoria contínua, contribuindo para a padronização de instrumentos metodológicos passíveis de ser implementados no mercado e com isto aumentar a fiabilidade e eficiência diagnóstica. Com esta atitude e contributo, a Equipa do Laboratório sai fortalecida e, reforça o seu posicionamento face às suas Orientações Estratégicas da Qualidade.

Ricardo Silva
Diretor Adjunto Laboratório



Fig. 9 - Laboratório de Análises Clínicas

AEQ - Avaliação Externa da Qualidade

A necessidade de transmitir informação verosímil e garantir a obtenção de resultados fiáveis e comparáveis enfatiza a importância da Garantia da Qualidade. Neste sentido, a Avaliação Externa da Qualidade constitui uma ferramenta imprescindível no âmbito do Controlo da Qualidade Analítica implementado no Laboratório.

Os programas de Avaliação Externa da Qualidade são dinamizados por entidades externas independentes ou por fabricantes de matérias de controlo e, consistem no envio programado de amostras “cegas” para o Laboratório, sujeitas a análise analítica, sendo os resultados enviados à entidade organizadora. Posteriormente, após análise estatística do conjunto dos resultados dos laboratórios participantes são emitidos relatórios com diversos indicadores de desempenho, dependendo da entidade: i) Média de todos os resultados ou a média dos laboratórios “peer”; ii) Target Score, expressa como a diferença entre “o resultado do laboratório” e a “média para comparação” (quanto mais próximo um valor for de 120, melhor a performance); iii) Índice de Desvio Padrão (SDI) em relação à “média de comparação” (desempenho aceitável se $SDI < \pm 2SD$ em relação à “média para comparação”) e iv) % desvio dentro dos “limites aceitáveis” definidos.

Assim, a Avaliação Externa da Qualidade é um instrumento de monitorização e permite a melhoria da qualidade analítica, através da deteção de erros sistemáticos pela comparação dos resultados com os seus pares, numa avaliação retrospectiva e, aferir as metodologias e práticas implementadas, garantindo a qualidade dos serviços prestados.

Os programas de Avaliação Externa da Qualidade disponibilizam informação objetiva e apoiam na garantia da qualidade dos laboratórios para benefício dos utentes/ clientes, nomeadamente na:

- Avaliação, monitorização retrospectiva e comparação interlaboratorial nas diferentes valências da patologia clínica;
- Harmonização das metodologias utilizadas;
- Identificação de processos não conformes, ações de melhoria e eliminação de problemas;
- Cálculo de incertezas da medição;
- Validação de novas metodologias;
- Qualificação dos colaboradores;
- Promoção da confiança dos utentes/ clientes no laboratório.

FORMAÇÃO: CHAVE PARA O SUCESSO



Fig. 10 - Grupo de formação

A formação tem sido uma constante no desenvolvimento dos serviços do departamento. Acreditamos que os momentos proporcionados com a formação à medida, são essenciais para o seu fim próprio que é o de passar conhecimento, implementar métodos e metodologias adequadas e relevantes para a Organização, assim como também funcionam como momentos de *brainstorming*, com possibilidade de auscultar os profissionais individualmente, e os grupos de profissionais. Foram alguns os momentos de formação proporcionados, na área da gestão da qualidade e dos referenciais da Qualidade.

Mais uma vez foi retirado o melhor das formações, ideias novas, metodologias adaptadas, assim como comparadas abordagens entre equipas diferentes. Foi um prazer, mais uma vez ser a formadora ou co-orientadora destas equipas fantásticas na orientação de um objetivo comum, que foi enriquecer e melhorar o serviço e a apresentação de resultados.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – BALANÇO DO ANO 2017

Mais uma vez foi neste período feito o balanço do ano de 2017 por todos os equipamentos e serviços da Instituição. Foram medidos e refletidos todos os objetivos previamente previstos alcançar. As equipas tiveram uma vez mais oportunidade de refletir e perceber novos input's para mudar ou melhorar estratégias que possam ter espaço de melhoria. Os relatórios dos centros certificados, assim como daqueles que seguem um referencial de certificação tem na sua composição a reflexão sobre o alcance das atividades calendarizadas durante o ano; a análise SWOT, onde são refletidos de que forma foram dinamizados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria para combater pontos fracos e as fraquezas; assim como a monitorização da análise estratégica em que é verificada a taxa de alcance dos objetivos a que as equipas se propuseram no ano anterior.

Os resultados alcançados foram positivos, tendo sido os objetivos não alcançados devidamente justificados.

Sabia que... Estão definidos na Instituição alguns modelos de relatório de atividades de acordo com o setor de atividade em questão (social, saúde, hotelaria, empresa agrícola). Estes modelos de relatórios são anualmente revistos pela Gestão de Topo, sendo atualizados sempre que necessário, e devidamente aprovados. Todos os serviços e centros tem disponibilizado para consulta o relatório, a todos os colaboradores, utentes e demais partes envolvidas na vida da Instituição.

PERCEVEJOS

“Pequenos vampiros”

Mais uma vez nesta edição optou-se pelo tema de pragas na Dica da News. O motivo prende-se com uma praga de insetos que tem afetado Portugal e os portugueses – os percevejos. Os percevejos estão atualmente considerados como uma praga, já alastrados a todas as cidades a nível mundial, não tendo Portugal conseguido “escapar a esta entrada não autorizada”. Os percevejos são pequenos insetos achatados que se alimentam de sangue, desenvolvendo-se facilmente com as condições ótimas, concentração de pessoas e temperatura amena. Gostam de estar escondidos e são noctívagos. Possuem uma cor avermelhada, quando bem alimentados, possuem seis patas, não tem asas e podem medir de 1 a 7mm.



Fig. 11 - Ciclo de vida do percevejo

Estes insetos não surgem inicialmente por falta de higiene, não espalham doenças, mas já são um verdadeiro atentado à paz e tranquilidade. Atualmente e de acordo com os dados divulgados, em Portugal, são as cidades de Porto e Lisboa que tem sido mais fustigadas com esta presença, estando a indústria hoteleira no topo das queixas. Aqui as queixas são transversais, tanto aparecem num hostel (alojamento mais barato) como num hotel de 5 estrelas.

São transportados de um local para outro em roupas dobradas, dobras de malas, mobiliário, através de transporte de qualquer tipo, terrestre, aéreo e marítimo. Pensa-se que o maior problema destas pragas está no facto de os mesmos estarem em malas que viajam juntas em porões e aqui facilmente os percevejos transitam de umas malas para as outras, disseminando a praga com simplicidade.

Têm como habitat preferencial as camas, os colchões e as suas estruturas, mesas de cabeceira e por detrás do papel de parede. Os locais de sobrevivência destes animais são locais onde a noite é o seu maior aliado, pois é nesta altura que eles aparecem e atacam o hospedeiro.

Os percevejos mordem, no entanto aquando a mordidura libertam uma substância anestésica, sendo que o hospedeiro só se apercebe depois.



Fig. 12 - Percevejo

COMBATE AOS PERCEVEJOS

Os percevejos são eliminados nos colchões através da destruição dos mesmos, pois estes podem habitar facilmente no interior dos colchões quando este já está fragilizado, sendo a praga disseminada. Se encontrar esta praga a melhor solução será colocar produto químico adequado no colchão e despedir-se dele para os resíduos. A colocação do produto químico serve para tentar eliminar os percevejos e evitar que os mesmos continuem a propagação, podendo constituir assim um problema de saúde pública.

Quanto ao mobiliário existente no quarto deve aspirar tudo, fechar todos os espaços abertos, como rodapés e ilhós de camas, não esquecendo de verificar tomadas de electricidade, pois também se escondem aí. No final deve mudar o filtro e o saco do aspirador, colocar pó químico no interior e descartar para os resíduos.



Fig. 13 - Mordida de Percevejo

COLABORADORES QUE MARCAM A QUALIDADE

A importância da Gestão da Qualidade no Serviço de Nutrição

Objetivos diários:

compromisso, profissionalismo, respeito, escuta ativa e melhoria.

Chamo-me Daniela Vareiro, sou a Nutricionista Responsável na Instituição. Formei-me em Ciências da Nutrição e Alimentação pela Faculdade de ciências da nutrição e alimentação da Universidade do Porto, a Abril de 2009. Posso formação em nutricaoing, assim como outras variadas formações que me ajudam a atualizar o conhecimento e a maximizar a eficiência da minha intervenção na Instituição.

Atualmente estou a terminar o doutoramento em ciências do consumo alimentar e nutrição.

Desempenho funções de Nutricionista na Instituição desde Outubro de 2009 e desde então tenho evoluído pessoal e profissionalmente, refletindo-se nas práticas diárias e experiencia adquirida.

Aproveito este espaço para agradecer o cuidado e cooperação de todos os colaboradores desta Instituição pelo trabalho que tem vindo a ser feito pela nutrição, principalmente às equipas de direção, técnicas e departamentos de apoio, em que a colaboração é constante, e às equipas de colaboradores, em especial às da cozinha, que tudo fazem para nutrir e dar resposta ao planeado com grande brio. Ao departamento de qualidade, obrigada pelas oportunidades e constantes desafios.

Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós somos juntos

Kay Kroc

A Nutrição é a minha paixão desde que me conheço. Na Instituição a Nutrição foi iniciada há 17 anos, tendo sido embrionária nos primeiros anos, tendo posteriormente sofrido uma evolução acentuada, principalmente após a abertura da unidade de cuidados continuados e início do processo de certificação da qualidade, tendo sido aqui percebida a relevância da nutrição nos cuidados de saúde. Tal, exigiu uma análise minuciosa dos serviços, procedimentos e métodos de trabalho, elaboração cuidada de documentos, assim uma constante adaptação aos novos desafios. Em 2013, existiu necessidade de fazer uma análise de 360º ao serviço prestado pelo departamento e às necessidades evidenciadas pelos vários serviços e equipamentos sociais. A par disto, as auditorias e a implementação do sistema da qualidade foram potenciando e amadurecendo a atuação, cada vez mais centrada no utente, com vista ao restabelecimento ou manutenção do estado de saúde e promoção do seu bem-estar, conduzindo a benefícios na qualidade de vida.

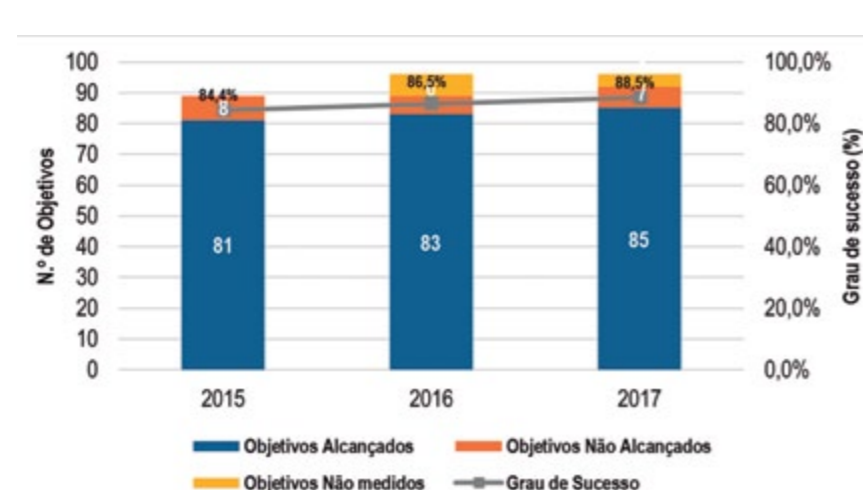


Gráfico 2 - Análise comparativa do alcance dos objetivos traçados nos últimos 3 anos



Fig. 14 - Daniela Vareiro

São prestados serviços dentro de 4 áreas da nutrição: nutrição clínica, nutrição em saúde pública, alimentação coletiva e segurança alimentar. Existe um trabalho conjunto, com as equipas multidisciplinares de técnicos e colaboradores, onde a teia de comunicação e interajuda tem permitido aperfeiçoar as metodologias de trabalho. Já é reconhecido o incremento na qualidade do

serviço, através da valorização do papel do Nutricionista na Instituição, sendo este reconhecimento sido mais notório com o surgimento das auditorias anuais e contínuas, que conduziram ao longo dos últimos 5 anos ao amadurecimento das metodologias e reflexão das estratégias para alcance de resultados. Em 2018 o Departamento de Nutrição conseguiu demonstrar a taxa de alcance dos objetivos traçados no último triénio 2015-2017, através de uma análise qualitativa e quantitativa rigorosa, fazendo justiça ao bom trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pelo departamento.

O trabalho é um constante desafio...educar para estilos de vida saudáveis pela alimentação conduz à promoção da saúde e prevenção da doença na criança, no jovem, na pessoa com deficiência, no doente e na pessoa idosa, desde que exista colaboração e motivação. Nos últimos anos observa-se uma maior sensibilidade e informação para a importância e os benefícios de uma alimentação saudável e adaptada. Mas, ainda persistem barreiras à intervenção quer por falta de informação para cuidados de saúde (alimentação), quer por serem criadas expectativas que não espelham a realidade e/ou necessidades. Nos utentes institucionalizados é necessário assegurar uma alimentação saudável, atendendo aos gostos, hábitos, rotinas, expectativas e necessidades, mas também que sejam adequadas ao estado de saúde. Assim, a avaliação e o acompanhamento nutricional dos utentes que apresentem alterações no estado nutricional favorece a recuperação do estado de saúde e a reabilitação.

O nutricionista pode ajudar, esclarecer e ajustar a conduta em relação à alimentação. Mas o seu trabalho, não é feito isoladamente mas sim em equipa. Esta equipa inclui as famílias, as equipas multidisciplinares e de colaboradores.

Envolver as famílias e outros significativos, quer na intervenção nutricional e adequação alimentar como parte do plano individual de intervenção, quer na partilha dos cuidados que o serviço de alimentação tem para fornecer refeições seguras, saudáveis e equilibradas, tem vindo a gerar um ambiente de empowerment e de educação alimentar.

Os colaboradores são o “elo” entre o utente e a equipa multidisciplinar, e por isso o seu desempenho é catalisador. O caminho é continuar a apostar na sensibilização e formação para melhorar o serviço de alimentação e fomentar as boas práticas diárias.

As áreas da nutrição desenvolvidas na Instituição com intervenção direta são com as crianças e jovens nos centros de infância, utentes institucionalizados (crianças, idosos e pessoas com deficiência), pessoas integradas na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), utentes em internamento na unidade de saúde e na consulta de especialidade para o tratamento cirúrgico da obesidade. Também existe intervenção indireta para todos os que usufruem do serviço de alimentação (apoio domiciliário, utentes com fragilidades económicas que recebem refeição, colaboradores que fazem a refeição na Instituição, entre outros) e os familiares e/ou seus significativos dos utentes intervencionados. As responsabilidades que tenho assumidas são:

- elaborar e validar os planos de ementas, planos de merendas e plano de hidratação – alimentação;
- prestar apoio às cozinhas diariamente;
- apoiar na implementação, vigilância e manutenção do sistema HACCP (Análise dos Pontos Críticos de Controlo), análise das não conformidades de géneros alimentícios e avaliação anual de fornecedores;
- avaliar, intervir e acompanhar sob o ponto de vista nutricional;
- elaborar e desenvolver ações de educação alimentar e sensibilização em alimentação saudável
- realizar a consulta de nutrição e prestar acompanhamento no tratamento cirúrgico da obesidade
- realizar formação aos colaboradores.

Daniela Vareiro
Nutricionista

Falámos com...



CERTIFICAÇÃO

Em Maio deste ano realizou-se a auditoria externa de transição para o novo referencial Equass Assurance 2018.

Foi pela primeira vez na Instituição realizada uma auditoria conjunta aos 3 equipamentos sociais certificados: Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência; Casa da Criança e Centro Social em Macieira, num total de 11 respostas sociais.

Tratou-se de mais um projeto liderado pelo Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança, e um desafio superado com sucesso pelos profissionais dos equipamentos sociais, com o apoio do Departamento de Recursos Humanos e Formação e o Departamento de Nutrição.

A Instituição já tinha sido posta à prova, em Novembro de 2016, como entidade piloto para os testes ao Referencial Equass Assurance 2018, tendo na altura, auditora e auditados, percecionado as dificuldades e os desafios da transição no que respeita à medição fidedigna de todos os indicadores dos 10 critérios do referencial.

Entendeu assim a Instituição, traçar com sensatez e tranquilidade o caminho da transição, para que o “castelo até então construído não se desmoronasse”. Reuniram-se todas as equipas de profissionais, apostou-se em formação, partilharam-se sinergias e conhecimento, tendo-se continuado o caminho da melhoria contínua durante estes dois anos, assentando todas as premissas que justificam a importância de cada critério em sólidos indicadores e mais sólidos resultados.

Como Responsável pelo Departamento da Qualidade e Segurança sinto-me bastante satisfeita com a qualidade dos resultados alcançados e com a taxa de sucesso da intervenção de cada resposta social.

A qualidade nestes Equipamentos Sociais é já uma forma de estar, acabando por diferenciar estas respostas sociais das demais equivalentes, posicionando a Instituição no caminho da Visão traçada, que é ser uma Instituição de Excelência no núcleo das IPSS's.

Todos os dias os nossos utentes, famílias, colaboradores e Instituição saem a ganhar, pela qualidade de vida proporcionada, princípios e valores instituídos, assim como o alto nível de eficiência e eficácia alcançados, onde a ética, justiça e direitos são diariamente promovidos.

Em jeito de conclusão apraz dizer que a certificação não é um fim em si, mas antes uma ferramenta que contribui diariamente para uma gestão eficaz e para uma organização competitiva.



Fig. 15 - Odete Cunha

*“O futuro tem muitos nomes. Para os fracos, o inatingível.
Para os temerosos, o desconhecido. Para os valentes, é a oportunidade”.*

Vitor Hugo

CERTIFICAÇÃO - VISÃO DO CAMINHO TRAÇADO

Flash: o diretor

Em dezembro de 2002 o meu caminho e o da Misericórdia de Vila do Conde cruzaram-se e cedo percebi que podia ser feliz aqui, trabalhando com grupos vulneráveis, tal como sempre tinha feito até então. A partir daí exerci diversas funções na Instituição, começando no Centro de Atividades Ocupacionais de Touguinha e, depois, nos primeiros passos dos Serviços Centrais, colaborando na elaboração da parte documental da área social.

Em abril de 2004, o Sr. Provedor convidou-me para assumir a direção do Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência, em Touguinha, cargo que ocupo até hoje. Vim trabalhar “às escuras” para esta área, mas com os olhos bem abertos para o meu sonho “tornar estas pessoas especiais, verdadeiramente felizes”. Hoje posso dizer que posso partir com o meu sonho realizado, pois todas estas pessoas têm um nome, têm uma história, têm sonhos, têm esperança, têm voz, são amadas, são dignificadas... são felizes! E, todos os dias, sinto-me agradecido por esta nobre missão e parto feliz para casa, onde encontro os braços de uma esposa maravilhosa e de dois príncipes encantadores que me abraçam com um carinho inexplicável!



Fig. 16 - Sérgio Pinto

O caminho da certificação: quando e porquê?

Rodeado de uma equipa fantástica de profissionais, que não se cansavam de se oferecer diariamente aos utentes, muito para além do meramente profissional e oferecer-lhes um cuidado humanizado e holístico éramos, também, conscientes da necessidade de um passo qualitativo em frente, com um projeto mais abrangente e concertado. Por isso, com visão estratégica, propusemos ao Sr. Provedor o início deste caminho da certificação, o primeiro na nossa Instituição. Em 2012 iniciamos, por isso, esta caminhada, árdua e extremamente exigente, mas gratificante e motivadora pelas boas práticas que fomos otimizando. Sem preconceitos, revimos estratégias, procedimentos, comportamentos, práticas... e com uma coesão enorme de energias, pela cultura da responsabilidade já enraizada, pelo trabalho de equipa, pelo empenho perseverante de todos os intervenientes, foi possível otimizar a qualidade de vida dos nossos utentes, fazendo-os mais participativos, valorizados e felizes.

Assim, em março de 2013, o Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência, obteve a certificação, pelo referencial Equass Assurance, nas suas três respostas sociais: Lar Residencial, Centro de Atividades Ocupacionais e Serviço de Apoio Domiciliário.

Benefícios alcançados com a certificação

O caminho que o Centro iniciou com o processo de certificação da qualidade tem, decididamente, ajudado a construir uma crescente participação e autodeterminação dos utentes no seu projeto de vida, assim como potenciado o seu empowerment e valorizadas as suas competências e significados.

Estas conquistas foram alcançadas graças às estratégias concertadas por parte de todos os agentes intervenientes, cimentadas na envolvimento e Política de Participação implementada nos nossos serviços. De facto, a concretização dos objetivos estratégicos, os programas, serviços e atividades, tornaram-se mais ricos com as sugestões e os contributos, sobretudo por parte dos utentes, colaboradores e familiares, representados nas suas Comissões, assim como com as inúmeras parcerias protocoladas, que vieram oferecer novos e variados serviços e atividades. Além disso, o nosso Centro, cada vez mais inserido e ativo na comunidade, disponibilizou e recebeu novas oportunidades. Neste sentido, destacamos os projetos de inovação desenvolvidos e em desenvolvimento, que têm feito a diferença: projeto “Meu Sonho na Tua Mão” (realização dos sonhos dos utentes, escritos em livro e montagem de sala de informática

adaptada, com as receitas da venda do livro); projeto “Rádio Touguilândia” (rádio interna, com emissões diárias animadas pelos utentes); projeto “Colorir Sorrisos” (que visa encontrar novos significativos para os utentes que não possuem retaguarda familiar); novo projeto “Lixo com Vida” (compromisso efetivo para contribuir para a preservação ambiental, estando previstas inúmeras atividades); a “Via Sacra ao Vivo” (atividade muito valorizada pela comunidade, com o Teatro Municipal sempre repleto); “Feira Medieval” (com mais de 2500 visitantes na última edição).

Assim, foi precisamente, o aumento da qualidade de vida dos nossos utentes, o benefício maior do processo da certificação e o motor impulsionador do desempenho do Centro.

Visão da certificação pelos stakeholders

De forma unânime, todos os agentes envolvidos no processo da certificação referem ganhos significativos para os utentes e para o Centro. Estamos todos (utentes, colaboradores, significativos, parceiros, beneméritos, comunidade e amigos), com energias renovadas, com novas expectativas, com desafios interessantes no horizonte, neste caminho de melhoria constante da qualidade de vida dos nossos utentes e, mais que tudo, da sua felicidade.

Estamos certos que todos os agentes intervenientes continuarão a empenhar-se, com dedicação e profissionalismo, na qualidade do serviço a que habituamos os nossos utentes e seus familiares, através do cuidado humanizado e holístico, em todas as circunstâncias. Certamente não sairão defraudados, pois iremos responder com o melhor de nós e, assim, este processo de melhoria contínua constituirá um passo decisivo para a sua felicidade, empowerment e autodeterminação.

Como perspetiva o futuro?

Num período económico e social difícil e cheio de incertezas, o nosso Centro quer ser uma certeza para os nossos utentes, proporcionando-lhes as condições necessárias a uma crescente qualidade de vida.

Tal como até aqui, temos a certeza que todos os nossos agentes intervenientes responderão com eficiência, através de uma cultura da responsabilidade e com a dádiva de si próprios. A certificação da qualidade dos nossos serviços já alcançada pretende, efetivamente, ser decisiva para a felicidade dos nossos utentes, para o seu cuidado humanizado em todas as circunstâncias. Só por isto já valeu a pena!

Estamos certos que a passagem para o nível do *Equass Excellence* poderá ser uma realidade, uma vez que a felicidade que vemos, todos os dias, nos rostos dos nossos utentes, faz-nos acreditar que estamos no caminho certo e que todos os esforços estão canalizados na direção genuína, permitindo que os utentes sejam reconhecidos na sua dignidade com o elevado grau de humanização que merecem, todos os dias.

Sérgio Pinto

Diretor do Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência



Fig. 17 - Paula Carvalho

Flash: o diretor

Formada na Escola Superior de Educação de Fafe com Bacharelato em educação (1889-1993) e licenciatura no domínio de especialização em educação especial e apoios educativos (2001-2003). Trabalha no Centro Social em Macieira desde Setembro de 1999. Ocupa o cargo de diretora técnica, educadora de infância, diretora pedagógica e gestora de processo.

O caminho da certificação: quando e porquê?

A certificação surgiu como uma necessidade de uniformizar as metodologias de trabalho e melhoria dos serviços; com o intuito de destacar o Centro Social em Macieira entre outros Centros de infância. A certificação assume como principal preocupação a humanização dos serviços e a melhoria contínua dos serviços, procedimentos, bem como, a melhoria da qualidade de vida dos utentes e de todos os envolvidos. Para o sucesso deste processo, contribuíram a colaboração e o esforço de todos os colaboradores do Centro Social em Macieira. Foram momentos de trabalho e muito empenhamento que foram compensados com a aquisição

Benefícios alcançados com a certificação

Com a aquisição do certificado pelo referencial Equass 2018 o Centro Social em Macieira adquiriu uma mais-valia ao nível da qualidade dos serviços prestados. Através da certificação, ocorreu também uma maior envolvimento da direção com as partes interessadas (colaboradores, fornecedores, clientes, parceiros) no desenvolvimento, planeamento e avaliação dos serviços. Com a uniformização dos serviços, observou-se um maior trabalho em equipa. Ao nível das infraestruturas, as mudanças foram notórias, sendo que as mesmas permitiram um melhoramento global nos serviços prestados. A imagem do Centro ficou amplamente melhorada, não só para com os seus beneficiários diretos, mas também no impacto positivo que a sua imagem refletiu perante a comunidade.

Visão da certificação pelos stakeholders

Ao longo do tempo os *stakeholders* têm-se pronunciado satisfeitos e muito satisfeitos com a evolução do Centro e serviços prestados, tendo demonstrado a sua satisfação através da participação ativa em reuniões, contacto direto e inquéritos.

Como perspetiva o futuro?

No futuro perspetiva-se continuar a trabalhar na melhoria contínua dos serviços procurando responder às necessidades das crianças/famílias, dando destaque ao serviço humanizado. Para a concretização de todo este processo, contamos ainda com a colaboração da gestão de topo e departamento da qualidade para assegurar os meios para atingirmos este fim, sem a qual não teria sido possível adquirir o certificado de qualidade *Equass 2018* com sucesso. A certificação é uma conquista de todos; aproveite o momento para mais uma vez felicitar todos os intervenientes neste processo.

Paula Carvalho

Diretora e Educadora do Centro Social em Macieira

Flash: o diretor

Nuno Carvalho. Licenciado em Relações Públicas pelo Instituto Superior da Maia. Desempenhou funções na Casa da Criança da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde desde o dia 1 de Junho de 2001, data em que assumi a responsabilidade pelo Lar de Infância e Juventude que acolhe 23 jovens com idades compreendidas entre os 13 e os 18 anos. Ao longo de 4 anos fui desenvolvendo competências e construindo bases sólidas que em Junho de 2005 se revelaram essenciais, aquando do convite da Direção da SCMVC para dirigir o Centro. Desafio este que abracei de imediato, pois a área da infância e juventude sempre me cativou e seria possível a partir daquele momento, demonstrar ainda mais todo o carinho e dedicação que tinha pela mesma.



Fig. 18 - Nuno Carvalho

O caminho da certificação: quando e porquê?

Em 2012 e numa perspetiva de evolução contínua e de melhoria da qualidade dos serviços prestado, a direção da SCMVC lançou o desafio a todos os colaboradores do Centro, de procurar alcançar a Certificação da Qualidade para a Casa da Criança pelo Referencial *Equass Assurance*. Ser reconhecida como uma instituição de referência na área da infância, com respostas eficazes e que iriam de encontro às necessidades específicas da população que servia, foram algumas das metas definidas desde início. Dois anos volvidos, em Agosto de 2014, os objetivos propostos foram cumpridos, tendo o Centro alcançado a tão desejada Certificação para as valências de Creche, Jardim de Infância e CATL, que posteriormente renovou a certificação em 2016 e transitou para um novo referencial, focado nos resultados alcançados em 2018.

Certificação QUANDO quisemos melhorar e PORQUE queríamos ser os melhores.

Benefícios alcançados com a certificação

Sentimos que a Certificação era apenas o começo de uma longa caminhada de crescimento e evolução, contudo achámos relevante plantar a consciência e práticas no dia-a-dia de todos os colaboradores. A satisfação dos nossos utentes é uma prioridade e igualmente a principal vantagem de todo este processo. Processo este que é contínuo; implica o comprometimento, a envolvimento e motivação de todos os colaboradores e de todos os setores, pois só com uma equipa unida se executa um trabalho de qualidade, de mudança positiva e de evolução.

O grande desafio lançado desde o início, começou por todos os envolvidos admitirem que mais e melhor podia ser feito, reconhecer as áreas que se mostravam mais frágeis e em seguida encontrar mecanismos e instrumentos que pudessem sistematizar modos de atuação, nomeadamente descobrindo novas formas de organização interna, a gestão de processos e de documentos. Novas responsabilidades foram atribuídas e abraçadas, e em cada sector verifica-se hoje uma maior qualidade nos serviços prestados. Procuramos a excelência interna e o reconhecimento externo, proporcionando uma maior notoriedade e melhoria de imagem na área da infância e juventude, na comunidade. Conquistamos e reforçamos a confiança dos nossos utentes, fornecedores, parceiros e todos aqueles que de forma direta ou indireta caminham a nosso lado neste projeto. Potenciamos uma relação cada vez mais próxima e eficaz com os nossos utentes e seus familiares, procurando sempre o desenvolvimento constante e igualmente sustentável. Fundamentalmente, a melhoria dos nossos serviços passa pela avaliação da opinião que os nossos utentes, familiares e colaboradores fazem à forma como os serviços são prestados. Procuramos compreender as necessidades atuais e futuras dos utentes e outras partes interessadas, respondendo às suas necessidades e procurando exceder as suas expectativas. Pretendemos reconhecer e valorizar o empenho e dedicação dos colaboradores, promovendo o trabalho de equipa. A certificação trouxe, sem dúvida um conjunto enorme de benefícios para todos os envolvidos.

Visão da certificação pelos stakeholders

No início do processo de certificação da Casa da Criança as partes interessadas (utentes, familiares, colaboradores e demais grupos de interesse) colocaram-se numa posição de incerteza e desconfiança, pois não conheciam as vantagens e os ganhos que o Centro passaria a ter com a mesma. Para que estas barreiras fossem eliminadas, o bom relacionamento, o diálogo aberto e a disponibilidade de bons meios de comunicação, foram fundamentais. O Centro sempre encarou e interagiu com os *stakeholders*, como uma oportunidade de desenvolvimento e como uma importante ferramenta de melhoria dos serviços. Esta relação próxima, resultou primeiramente numa clarificação do caminho a percorrer pela Casa da Criança junto destes e de seguida por um enorme envolvimento de todos para que as metas traçadas fossem alcançadas.

Neste momento é claro para todas as partes interessadas, que o centro prioriza a melhoria contínua e a humanização dos seus serviços e esse reconhecimento é fundamental para que todos os dias se faça mais e melhor.

Como perspetiva o futuro?

A Certificação é o reconhecimento de todo o esforço que os envolvidos investiram no trabalho do dia-a-dia, procurando assegurar a conformidade dos seus serviços, a satisfação dos seus utentes e a melhoria contínua. Pela reorganização que proporcionou, pela envolvimento de todos os colaboradores e utentes, pela dinâmica imprimida e pelo aperfeiçoamento dos serviços, foi um esforço que valeu a pena... mas e o futuro? O futuro é hoje. O futuro continua a ser a melhoria dia após dia, é a constante valorização das potencialidades dos utentes que frequentam a Casa da Criança, a interação com os familiares e a presença destes no dia-a-dia da educação dos seus educandos. Será necessário que todos os colaboradores continuem a investir neste projeto, que executem um trabalho com rigor e por consequência contribuam para a melhoria da qualidade de vida de todas as crianças e jovens. O futuro passa por continuar a envolver o mais possível a comunidade educativa da Casa da Criança, unindo esforços no sentido de dinamizar e readaptar constantemente o sistema de gestão da qualidade, implementado pelo referencial *Equass Assurance*.

Nuno Carvalho
Diretor da Casa da Criança

Sabia que...



**...enquanto cliente, colaborador, ou parte interessada
pode utilizar o impresso de sugestões e
reclamações e dar a sua opinião para melhorar o serviço?**

Está disponível na maior parte dos serviços da Instituição, desde 2010 um procedimento sobre Gestão de Reclamações, Sugestões e Elogios, que já conta com 6 revisões, que descreve as metodologias disponíveis para qualquer pessoa poder reclamar, sugerir e elogiar o serviço.

Entre as várias metodologias apontadas para poder dar a sua opinião, está um impresso disponibilizado para que possa registar a sua intenção. Estes impressos são recolhidos da caixa de sugestões, por um profissional independente ao centro, que abre a caixa, retira todas as opiniões e envia digitalizadas ao diretor do centro, ocultando a identidade de quem dá a opinião, de forma a salvaguardar os dados da pessoa.

O diretor do centro, ou alguém por este delegado tem como missão elaborar um plano de ação.

Este plano de ação é posteriormente afixado no centro, para que todos os utentes, colaboradores e demais partes interessadas possam consultar as respostas dadas, assim como a visão da Instituição relativamente às suas sugestões.

Estes planos de ação são afixados trimestralmente, sendo o prazo de elaboração dos mesmos de cerca de 30 dias. Os planos de ação são também elaborados para cada grupo de inquéritos aplicados na Instituição, findo o período de aplicação dos inquéritos.

Considerámos que esta atitude de transparência e de fácil comunicação enriquecem e valorizam a mútua confiança que é depositada todos os dias pelos nossos clientes, colaboradores e demais *stakeholder's*.

**Continuamos a contar consigo e com os seus contributos para
enriquecer a qualidade do serviço que é desenvolvido nesta Instituição.**

Esta atitude diferenciara no futuro o posicionamento e identidade única da cultura de qualidade desta Instituição!

Plano de Ação

Um plano de ação é um documento desenvolvido pelo departamento da Qualidade da Instituição que transcreve todas as opiniões deixadas pelos inquiridos (quando se trata de uma resposta a um inquérito) e se propõe para cada sugestão, ou conjunto de sugestões com a mesma intenção dar uma resposta. Ou seja, todas as opiniões são ouvidas e refletidas pelo diretor e pela equipa operacional, se aplicável, sendo posteriormente encaminhadas à Diretora Geral, para que também ela possa dar a opinião. Quando todas as partes envolvidas Diretor do Centro ou Serviço e Diretor Geral concordam com a resposta dada, é acordado e registado um prazo para a resolução, se aplicável uma resolução.

ATIVIDADES PREVISTAS DECORRER NO PERÍODO DE SETEMBRO DE 2018 A MARÇO DE 2019

- Formação em ambiente de trabalho
- Elaboração do Plano Anual de Atividades para 2019
- Elaboração do Relatório Anual de atividades relativo ao ano de 2018
- Auditoria Interna ao Centro Social em Macieira
- Auditoria Interna à Casa da Criança
- Auditoria Interna ao Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência
- Revisão aos Sistemas de Gestão da Qualidade
- Revisão aos processos de Segurança Alimentar
- Auditorias às cozinhas
- Tratamento estatístico de inquéritos
- Avaliação de postos de trabalho
- Desenvolvimento de plano de controlo e inspeção do ar ambiente

ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Para Si, que é colaborador na Instituição, não se esqueça...Participe!

- Participe, utilizando a caixa de sugestões, reclamações e elogios
 - Participe nas ações de formação que vão sendo disponibilizadas
 - Participe, através da adesão ao preenchimento dos inquéritos
 - Informe-se com o seu responsável de como pode ajudar a enriquecer a “biblioteca de conhecimento” no seu serviço/centro
- E acima de tudo envolva-se, procure as informações sobre a Instituição e sobre o funcionamento do seu serviço. Se tiver dúvidas sobre alguma informação, não se esqueça: **TEM O DIREITO E O DEVER DE SER ESCLARECIDO!**

Participe! Envie o seu contributo para o e-mail qualidade.seguranca@scmvc.pt, com assunto **NEWSLETTER.**

INFORMAÇÃO ADICIONAL

No último semestre de 2017 não foi realizada a edição habitual da *Newsletter* Qualidade, Ambiente e Segurança, dado ter sido um período de reestruturação da equipa do departamento da qualidade, fruto de eventos naturais.

Pedimos assim desde já desculpa aos nossos leitores, assegurando que a informação mais relevante fica registada nesta *Newsletter*.

Informamos também os nossos assíduos leitores que por razões de maior funcionalidade dos canais de comunicação institucionais a *Newsletter* Qualidade, Ambiente e Segurança passa partir desta edição, a ser disponibilizada nos meses de setembro e março.

QUALI CARTOON

