

# NEWSLETTER

## Qualidade, Ambiente e Segurança



### Editorial - Garantia da Qualidade, um desafio maior no quotidiano da SCMVC

É com enorme prazer que nos dirigimos, através da publicação desta newsletter, aos colaboradores e demais amigos da Instituição, para assim podermos levar um pouco do trabalho desenvolvido pelo Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança a todos. Este departamento atua alinhado com a Gestão do Topo da Instituição, desenvolvendo os seus serviços em prol dos objetivos da Instituição, cujo horizonte é a satisfação plena do utente/cliente. Quero assim aproveitar o momento para vos agradecer, a Vós que sereis nossos fieis leitores, e convidar desde já á vossa participação, que são parte integrante e fundamental no nosso dia a dia Institucional. A Qualidade teve o seu início à 500 anos na Instituição, e ainda hoje continua a ser um desafio. Nestes 500 anos de maturidade, as expectativas dos utentes foram-se alterando e transformando, fruto do desenvolvimento, das necessidades e da sua capacitação. Passado todo este tempo mantém-se o desafio, e a Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde continua na linha da frente, para assegurar e/ ou contribuir para a qualidade de vida das pessoas que por aqui passam. Assim, neste tempo, que é tempo de férias e de repor energias desejamos a todos que merecidamente usufruam desses merecidos dias com a família, que reponham as energias para mais um ciclo de trabalho na Instituição. Necessitaremos de todas as mãos, de todos os braços e de todos os membros, pois os nossos projetos só são possíveis com o envolvimento e a partilha de todos. E porque todos juntos fazemos a diferença, contamos consigo para continuar a contribuir para a visão da Instituição, que é a de ser uma Instituição de Excelência no núcleo das IPSS's. Nesta primeira edição da Newsletter, iremos abordar alguns destaques da atuação do Departamento no primeiro semestre de 2014, dando ênfase a cada área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos onde serão listados os assuntos com carácter relevante na data temporal em questão. Por fim, existirá um espaço com dicas, cujo objetivo será fornecer pistas aos leitores para uma atitude mais sustentável. Também existirá um espaço com outras informações, onde o colaborador ou leitor terá oportunidade de falar sobre um tema à sua escolha, ou simplesmente dar uma opinião.

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  
Tânia Pereira  
Raquel Lázaro

**Publicação:**  
Semestral  
Junho 2014  
[Edição 1]

**N.º páginas:** 7 páginas

## Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde é Instituição de referência no núcleo das Misericórdias na implementação do Referencial EQUASS ASSURANCE

O EQUASS é um sistema de reconhecimento, garantia e certificação da qualidade dirigido às organizações que atuam no âmbito dos serviços sociais. Corresponde ao reconhecimento do compromisso das organizações com os referenciais de boas práticas, ao nível do desempenho nos serviços sociais, assegurando a qualidade na prestação de serviços humanizados, a qualidade da gestão, a operacionalidade do Sistema de Gestão da Qualidade e o reconhecimento europeu.

Este referencial apresenta uma abordagem centrada nos utentes/clientes e nas demais partes interessadas, potenciando o envolvimento de todos na gestão dos serviços prestados pelo Centro/ Instituição (Empowerment).

Em Janeiro de 2012, a Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde certificou o primeiro Centro, o Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CARPD), tendo sido este um projeto com uma duração de dois anos com dedicação de toda a equipa. Este processo de certificação teve um impacto muito positivo no funcionamento e imagem do Centro, contribuindo com ferramentas de empoderamento e autodeterminação, que se revelaram notórias no acréscimo de qualidade de vida dos seus utentes.

Os resultados obtidos no CARPD, foram de tal forma motivantes, que em Maio de 2013, a Instituição, perante o surgimento de uma oportunidade de financiamento, abraçou imediatamente um novo projeto de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade à luz do referencial EQUASS Assurance noutros equipamentos sociais da Instituição: Lar de Terceira Idade, Casa da Criança e Centro Social em Macieira.

Vários foram os trabalhos desenvolvidos, desde a decisão de certificação tomada, sendo que a Instituição se considera agora preparada para levar dois dos Centros à certificação em Julho de 2014, sendo eles a Casa da Criança e o Centro Social em Macieira.

Este trabalho, organizado, metódico e consistente tem merecido reconhecimento, tendo sido a Misericórdia de Vila do Conde convidada pela União das Misericórdias Portuguesas, para dar o seu testemunho, numa sessão de preparação para a certificação EQUASS, no dia 15 de Abril de 2014, em Fátima, como referência no Norte do País, às demais misericórdias de Portugal, sobre os outputs do projeto e partilhar os objetivos e sinergias alcançadas.

## Primeiras Auditorias Internas, realizadas por Empresa Externa e Independente aos Equipamentos Sociais Casa da Criança e Centro Social em Macieira

Nos dias 8, 9, 14 e 16 de Abril foram realizadas as primeiras auditorias internas por empresa independente, externa, nos Equipamentos Sociais Casa da Criança e Centro Social em Macieira.

Tratou-se de uma experiência nova nestes centros e de uma metodologia que claramente lhes permitiu fazer uma leitura do patamar em que os mesmos se encontravam.

As auditorias são ferramentas fundamentais para medir e calibrar o estado da implementação do sistema de gestão da qualidade. Permite à equipa pesar o trabalho realizado face às exigências do referencial normativo que os mesmos estão a seguir. Estas auditorias vieram fortalecer o trabalho desenvolvido pelas equipas de profissionais destes dois centros e pelos departamentos de suporte transversais à Instituição, nomeadamente Qualidade, Ambiente e Segurança, Recursos Humanos e Formação, Nutrição e ainda Comunicação e Marketing.



## HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

## Simulacro de Emergência no Centro Social em Macieira

Foram realizados os primeiros simulacros de emergência no Centro Social em Macieira, nos dias 24 e 26 de Março do corrente ano. O objetivo destes simulacros foi preparar a Equipa (educadoras, auxiliares de ação educativa e demais equipa) a AGIR e REAGIR em situação de emergência.

Este simulacro foi o culminar de uma formação intensiva de 50 horas em plano de emergência, formação esta totalmente adaptada à realidade deste centro, sendo detetadas necessidades e exploradas as potencialidades, quer da estrutura física do centro, dado só ter um piso térreo, quer da própria equipa multidisciplinar.

No decorrer da formação aos colaboradores, foram desenvolvidas várias iniciativas nas salas com as crianças para as preparar para se organizarem aquando a ativação do alarme, sendo a atuação treinada consoante a faixa etária.



Os simulacros realizados, objetivaram representar as seguintes situações:

- Simular uma situação de emergência com foco de incêndio na cozinha;
- Simular um curto-circuito numa das salas, acidentando um educador;
- Simular um incêndio numa das salas, decorrente de uma festa de anos.

O objetivo pretendido com o simulacro, após a formação e contínua sensibilização, foi testar os organigramas de emergência previamente definidos para o Centro, a reação das crianças e demais colaboradores do Centro e contabilizar os tempos de evacuação, assim como detetar eventuais problemas.

Todos os espaços foram rapidamente evacuados, sendo que as crianças saíram ordeiramente, sem confusão e sem pânico.

Estas simulações de emergência são muito importantes para detetar falhas e oportunidades de melhoria, promovendo a prevenção e a organização estruturada e consciente da emergência. As simulações além da obrigatoriedade legal, tem como principal lema: "O que oiço esqueço, o que vejo entendo, e o que faço aprendo".

### Ciclo de formação em utilização de extintores

A Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde privilegia a Segurança dos utilizadores dos serviços e dos seus colaboradores. Considera-se assim fundamental o conhecimento e utilização dos meios de primeira intervenção por todos os colaboradores. Com este propósito deu-se inicio a um ciclo de formações mensais em utilização prática de extintores. Estas formações visam abranger todos os colaboradores da Instituição.



### Qualificação dos recursos materiais do departamento para avaliação dos riscos nos postos de trabalho – Avaliação do ruído nos postos de trabalho

Desde Janeiro de 2014, que a Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde, concedeu ao Departamento de Qualidade Ambiente e Segurança a aquisição de equipamento para medição do ruído ocupacional – o sonómetro CESVA SC310.

Este departamento atua na área da Higiene e Segurança no Trabalho, desde Janeiro de 2009, tendo sido ao longo destes anos fortalecido com recursos humanos e materiais, que em muito tem contribuído para a melhoria do desempenho deste serviço.

Com este equipamento tornou-se possível ao departamento realizar avaliações mais fidedignas no que respeita à avaliação de riscos dos postos de trabalho, em que os colaboradores estão supostamente mais sujeitos a este tipo de risco.



É do conhecimento comum que o ruído pode interagir com outros perigos no local de trabalho e aumentar os riscos para os trabalhadores, como por exemplo:

- Aumentar o risco de acidente ao impedir que sinais de aviso sejam ouvidos;
- Aumentar o risco de perda de audição;
- Potenciar o stress relacionado com o trabalho.

A avaliação do ruído nos postos de trabalho objetiva detetar os níveis ruído a que os colaboradores estão sujeitos, e se os mesmos forem superiores aos previstos na legislação vigente, implementar um programa de medidas que vise:

- Eliminar a fonte do ruído;
- Controlar o ruído na fonte;
- Reduzir a exposição dos trabalhadores, através de medidas de organização do trabalho e de disposição das instalações, incluindo a sinalização e a restrição de acesso às áreas em que os trabalhadores correm o risco de serem expostos a níveis de ruído superiores aos 85 dB(A).
- Informar, consultar e instruir os trabalhadores sobre os riscos que enfrentam, assim como medidas para a redução do ruído e como usar proteção auditiva;
- Acompanhar os riscos e rever as medidas preventivas; o que pode incluir vigilância médica.

### Solidariedade e Ambiente – Missão conjunta na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde

#### O Ambiente aliado a uma causa solidária na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde

A Missão da Instituição pretende apoiar as famílias na proteção da infância, da pessoa idosa, da pessoa deficiente e dos mais carenciados. Imbuídos nesta missão solidária foi no Dia Mundial do Ambiente, dia 6 de junho, lançado o desafio aos centros: Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência, Centro Social em Macieira, Casa da Criança, Lar de Terceira Idade, Centro de Reabilitação Professor Doutor Jorge Azevedo Maia, e Unidade de Cuidados Continuados Integrados I, para em conjunto com os seus utentes, construir um ecoponto para recolha de tampinhas de plástico.



O objetivo deste projeto tem por base uma causa ambiental e solidária, que é a de reunir o maior número de tampinhas para apoiar os utentes do Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência, na aquisição de ajudas técnicas.

Utilizamos no dia-a-dia uma série de objetos, que possuem tampas de plástico e que com facilidade as descartamos para o lixo. O objetivo desta ação é incentivar a valorizar, fornecendo aos utilizadores uma forte razão para dar importância a esta causa. Com esta ação conjunta pretendemos, alinhados com a Missão da Instituição, apoiar quem mais precisa, contribuindo para mais uns sorrisos de jovens que precisam destas nossas pequenas grandes ajudas!

Neste dia mundial do ambiente, foram ainda lançados alguns cartazes apelativos à sensibilização para o uso racional dos recursos naturais, tendo sido estes cartazes distribuídos por todos os centros e serviços da Instituição.



### AMBIENTE



### Informações Úteis da News

#### Poupar água: Banho ou Duche?

Instalar redutores de caudal pode poupar cerca de 50%, face aos equipamentos convencionais.

Meça os consumos das suas torneiras e chuveiros antes de comprar dispositivos economizadores. Nas torneiras e chuveiros, verifique o tempo que demora a encher um recipiente com um litro de água. Depois divida 60 pelo tempo anotado para saber a quantidade de água. Se o débito for elevado, ou seja, que exceda os 9 litros por minuto, instale limitadores de fluxo. Pondere fazê-lo mesmo se o fluxo exceder 6 litros por minuto.

Se o volume de uma descarga completa do autoclismo for superior a 6 litros, há um gasto excessivo. O mesmo se aplica a uma torneira com caudal superior a 8 litros por minuto na máxima abertura. Caso os dispositivos instalados em sua casa sejam pouco eficientes, substitua as torneiras, chuveiros e autoclismos por modelos economizadores ou opte por acessórios para reduzir o seu débito nos antigos. Atenção que no chuveiro, a sobreposição de dispositivos de poupança pode resultar em fluxos tão baixos que podem dificultar o funcionamento do esquentador.

Um banho de imersão gasta cerca de 200 litros de água. Tome duchas curtas, evite ter a torneira aberta mais de 5 minutos e feche-a para se ensaboar. Um duche de 10 minutos com a torneira sempre aberta pode gastar entre 45 e 180 litros, dependendo da eficiência hídrica da torneira ou do chuveiro. Mantenha a torneira aberta só o tempo indispensável para se molhar e retirar o champô e sabonete.

**Poupe! Preserve e defenda o meio ambiente e reduza a fatura da água.**

#### O que fazer aos equipamentos elétricos e eletrónicos que já não utiliza?

##### Equipamentos Elétricos e Eletrónicos fora de uso

Os resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE), devido à sua grande diversidade, têm uma variedade de materiais constituintes, alguns dos quais perigosos, como é o caso das placas de circuitos impressos de telemóveis, a espuma e os circuitos de refrigeração, plásticos contendo retardadores de chama bromados e os componentes que contêm mercúrio.



#### O que fazer aos REEE?

Antes de pensar no que fazer aos resíduos, temos de arranjar estratégias para reduzir a sua produção. Como? Optando por equipamentos com uma maior durabilidade, optando por mandar arranjá-los quando se estragam.

Caso pretenda desfazer-se de um equipamento elétrico ou eletrónico fora de uso, pode entregá-lo gratuitamente na loja, aquando da compra de um novo equipamento, ou entregá-lo nos Centros de Receção de REEE, como os Ecocentros, ou em pontos de deposição existentes nas grandes superfícies, sem qualquer encargo (Ponto Eletrão).

#### Sabe quais os Ecocentros que tem perto da sua residência?

**Ecocentro da Varziela**  
Zona Industrial da Varziela  
Tel.: 252 637 332  
Seg. a Sábado: 08:00h – 20:00h

**Ecocentro de Laúndos**  
Parque Industrial de Laúndos  
Tel.: 252090000  
Seg. a Sábado: 07:00h – 19:00h



### Espaço do Colaborador

**Este espaço está destinado para si, que considera que pode dar o seu contributo pessoal nos temas abordados. Dê-nos o seu contributo através de envio da sua opinião para o e-mail: [qualidade.seguranca@scmvc.pt](mailto:qualidade.seguranca@scmvc.pt), com assunto NEWSLETTER.**

#### A decorrer...

- Preparação dos Centros de Infância, Casa da Criança e Centro Social em Macieira, para a auditoria externa de certificação pelo Referencial Equass Assurance.
- Formação em Emergência no Centro de Reabilitação Professor Doutor Jorge Azevedo Maia

#### Formação

- As formações previstas a decorrer no 2º semestre são:
- Plano de Emergência - Setembro a Outubro de 2014
  - Manuseamento de extintores - Setembro a Dezembro de 2014
  - Higienização de espaços e equipamentos - Setembro a Outubro de 2014
  - Simulacros – Julho, Setembro, Outubro e Dezembro de 2014
  - Segurança Alimentar – Novembro de 2014



