NEWSLETTER
Qualidade, Ambiente e Segurança

17

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DO CONDE

Social TALKS

Inovação e Sustentabilidade

Juntos construímos um futuro melhor e mais sustentável para todos.
A colaboração e as parcerias são o motor que impulsiona a transformação positiva do mundo.

SEMESTRAL | DEZEMBRO 2023 | NL 17 | GRATUITA

Ficha técnica

Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde (SCMVC)

NIPC: 501382356

Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS)

Sede da redação | sede do editor | sede do impressor:

Rua Rainha Dona Leonor, 123

4480-247

e-mail: qualidade.seguranca@scmvc.pt

Equipa editorial e gráfica

Diretor: Odete Cunha

Diretor Adjunto: Catarina Campos

Apoio

Miguel Amorim e Beatriz Sanches | Dep. Comunicação

Daniela Vareiro | Dep. Nutrição

Ana Monteiro | Dep. Recursos Humanos

Publicação

Semestral

Dezembro de 2023

Edição 17

Tiragem

500 exemplares

N.º páginas 32

Estatuto editorial

Publicado na página da SCMVC

EDITORIAL

Construindo Pontes Sustentáveis

Unindo comunidades para um Futuro Equitativo

Num mundo onde cada ação molda o dia de amanhã, a procura pela sustentabilidade no setor social não é apenas uma escolha, mas um compromisso de amor e responsabilidade.

O relatório sobre o Futuro do Emprego, do Fórum Económico Mundial revela que 23% dos empregos globais mudarão até 2027, sendo que nesta mudança se incluem as Habilidades Verdes ou *Green Skills*.

As Organizações do setor social em parceria com Empresas comprometidas com a Sustentabilidade e políticas de inclusão, assumem-se impulsionadoras da criação de ecossistemas, onde o conhecimento, a *expertise* e os recursos são alinhados num mesmo propósito, para promover mudanças significativas e duradouras.

Na união de esforços, conhecimentos e recursos é possível transcender fronteiras, sejam elas geográficas, sociais ou culturais, com vista a uma visão compartilhada de sustentabilidade e igualdade. Nessa construção de pontes estamos a tecer um futuro onde a equidade, respeito e cooperação são os pilares de uma sociedade verdadeiramente sustentável.

Vislumbra-se a busca de redes de cooperação para a progressão e mudança de atitudes no que respeita à redução do desperdício, eficiência energética, gestão de recursos naturais e adoção de tecnologias verdes.

Quando nos tornamos exemplos vivos de práticas sustentáveis, algo mágico acontece... Cada escolha consciente, cada ação voltada para preservar o planeta, emana um chamado silencioso, mas poderoso, que ecoa na alma dos que estão ao nosso redor. É como se as nossas decisões ecoassem para o futuro, desenhando um caminho mais verde para as gerações vindouras.

Cada exemplo torna-se uma semente de esperança, plantada no solo fértil da consciência coletiva, pronta para crescer e florescer num futuro onde a sustentabilidade é um legado, e não apenas um objetivo!

Odete Cunha | Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

Índice

2 Editorial

3 Qualidade
» Varinhas de condão na melhoria contínua:
- Inquéritos de satisfação
- Auditorias
» I Edição de Ações de Formação de Controlo de Infeção
» Práticas de Controlo de Infeção
» Higienização de mãos
» Comissão de Controlo de Infeção na Instituição

8 Segurança Alimentar
» Segurança alimentar em 2023

9 Higiene e Segurança
» *Safety Talks*
» Consulta aos trabalhadores
» Acidentes de trabalho
» Simulacro CARPD
» Ação de sensibilização: minimização de comportamentos de risco em obra

18 Ambiente
» No trilho da certificação "Coração Verde" da Lipor

20 Social Talks
» Inovação e Sustentabilidade

25 Sabia que...
... a Misericórdia de Vila do Conde tem um novo serviço de voluntariado estruturado?

26 Espaço do colaborador
Trabalho em rede: a sinfonia da ação multidisciplinar

28 Inovação e Desenvolvimento
"Olhar" humanizado

30 QUALINSPIRATION

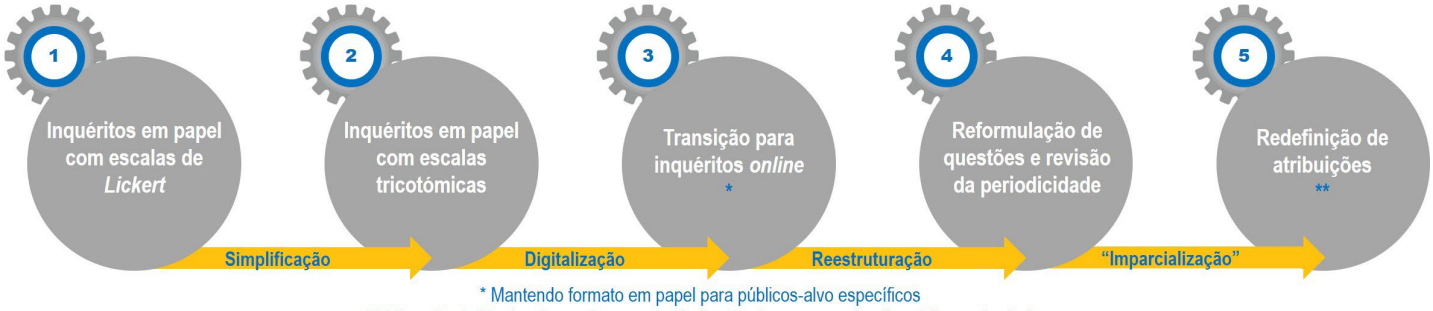
31 *Mensagem do Provedor*

VARINHAS DE CONDÃO DA MELHORIA CONTÍNUA

INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

Estão construídos na Instituição mais de seis dezenas de inquéritos. A necessidade da construção dos inquéritos surge pela necessidade em aferir a opinião dos nossos clientes, fornecedores, parceiros, colaboradores, e com isso encontrar oportunidades de melhoria, tentando suprimir as expectativas das várias partes interessadas. Estes inquéritos tem sofrido algumas mutações progressivas que vão de encontro às necessidades evolutivas da malha da comunidade e sociedade, na qual nos inserimos enquanto Organização. Já foram realizados longos inquéritos, com escalas de avaliação de *Lickert* (5 a 7 ponderações de avaliação). Atualmente as escalas são tricotómicas e os inquéritos reduzidos, pois os atuais inquiridos preferem inquéritos curtos e rápidos.

Por outro lado, também a evolução tecnológica foi obrigando a repensar o formato destes inquéritos, tendo sido transformados em digitais, facilitando aos clientes manifestar a sua opinião no seu momento mais oportuno. Cumulativamente foram mantidos inquéritos em papel, para aqueles, cuja capacidade tecnológica é reduzida ou nula. Além destas adaptações foram reajustadas as periodicidades de avaliação, passando a bianual. Também para utentes com capacidades de cognição limitadas foi alterada a aplicação do inquérito, deixando de ser o técnico do serviço a apoiar a aplicação do inquérito, para ser um profissional externo responsável pela aplicação, beneficiando de imparcialidade e eventualmente alguma tendência relativamente às respostas.



* Mantendo formato em papel para públicos-alvo específicos
** Alteração de técnico do serviço para profissional externo ao serviço (inquéritos a utentes)

AUDITORIAS

As auditorias bem executadas podem funcionar como um dos instrumentos mais importantes para garantir e aprimorar a alavancagem do sistema de gestão da qualidade. No contexto do referencial *EQUASS Assurance* (*European Quality Assurance in Social Services*), as auditorias internas são especialmente relevantes, pelo exercício de reflexão e disciplina. Habitualmente incumbe e compromete as equipas, para alcançar a melhoria contínua e a inovação.

Além de identificar problemas específicos, as auditorias permitem uma visão holística dos processos e procedimentos na Instituição.

É possível identificar padrões, tendências e áreas de risco, proporcionando uma compreensão abrangente da *performance* organizacional. Com base nessa visão panorâmica, é possível identificar oportunidades de melhoria, alavancando mudanças que normalmente acarretam valor. O auditor tem como missão inspirar os auditados e toda a equipa, de forma que sejam capazes de ambicionar melhorias no seu trabalho diário, ampliando a eficiência e a satisfação dos utentes e suas famílias.

No último trimestre de 2023 foi cumprido o plano auditorias internas estabelecido para os centros certificados.

Assurance in Social Services

UNIFORMIZAR PRÁTICAS E PREVENIR INFEÇÕES

Na saúde, e especificamente em contexto hospitalar, as intervenções estruturadas e sistemáticas para prevenção e controlo de infeção aumentam a eficiência clínica dos cuidados prestados ao doente. Para estas práticas desenvolvidas e em constante evolução, as equipas hospitalares de elevados níveis de especificidade profissional são dotadas, nos seus percursos académicos, de conhecimentos e competências na área da prevenção e controlo de infeção que permitem responder concertadamente aos desafios propostos pelas doenças e doentes.

Contudo, este paradigma envolve políticas de saúde (com necessidades de altas precoces, doentes em cuidados domiciliários) e a capacidade física e humana das estruturas que, após uma estadia hospitalar prolongada destes doentes, dão resposta aos cuidados de continuidade na comunidade.

As ERPI (Estruturas Residenciais Para Idosos), tornaram-se os principais recetores de doentes crónicos, ao contrário da realidade de há 15 anos atrás, na qual o envelhecimento natural e a incapacidade de autocuidado, por ausência de retaguarda ou por vontade do próprio utente, eram os principais motivos de admissão.

Na atualidade, as ERPI são prolongamentos das estruturas hospitalares e de cuidados continuados, obrigando as Instituições, outrora com foco social, a dirigir-se ativamente para um propósito de resposta em saúde cada vez mais emergente.

Com a evolução hospitalar das doenças causadas por bactérias multirresistentes, a preocupação e sensibilização dos profissionais que dedicam a sua atividade ao cuidado do utente idoso em ERPI torna-se evidente. E nesta sequência, é mandatório relembrar a experiência de período pandémico onde as ERPI cresceram em conhecimento e aplicabilidade das medidas em vigor para uma doença com critério de transmissibilidade muito significativo. Algumas competências foram aprendidas e mantidas, outras acabam por ser objetivo de formação para que se consigam manter como práticas adquiridas. Conscientes de que é fundamental preparar as ERPI para este desafio, que se torna maior quanto maior a densidade populacional do mesmo espaço de convivência principalmente em idosos imunodeprimidos, o Lar de Terceira Idade (LTI) iniciou um processo de planeamento, intervenção, verificação e ação, com a premissa de curar as infeções e controlar as colonizações revendo a tendência atual na correta gestão de antimicrobianos e procurando sinergias satisfatórias para a saúde do utente.

Ana Pinto | Enfermeira Responsável LTI

I Edição das Ações de Formação de Controlo de Infeção

A I Edição das "Ações de Prevenção e Controlo da Infeção" foi direcionada para os colaboradores do Lar de Terceira Idade (LTI). Esta iniciativa assume como objetivo a promoção da saúde e segurança dos nossos utentes, tendo em vista a minimização do impacto das Infeções Associadas aos Cuidados de Saúde (IACS) e Aesistências a AntiMicrobianos (RAM), através da aplicação consistente das precauções básicas em controlo de infeção. Para este efeito foi realizada a reflexão e revisão integrada e multidisciplinar de todas as medidas já implementadas neste serviço, de controlo de infeção.

Contámos com um painel de formadores dotados de uma vasta experiência profissional nas temáticas de controlo de infeção e com ligação profissional ao LTI.

No final desta 1ª Edição, e dada a constante confrontação com utentes colonizados com bactérias multirresistentes, o aumento das comorbilidades, associadas aos processos de envelhecimento, e a necessidade de cimentar boas práticas foi lançado aos colaboradores do LTI o "Desafio Invisível", atribuição ao projeto dada pela Enfermeira Ana Pinto, coordenadora e responsável pelo acompanhamento do mesmo.

Objetivando relembrar, manter a consistência e eficácia das medidas básicas de prevenção e controlo de infeção na prevenção de doenças, reduzir os custos e aumentar a eficiência da prestação de cuidados. Este desafio foi aceite pela equipa, e pretende sistematizar procedimentos, de forma transversal, acreditando que, em qualquer momento do circuito de segurança do utente, este terá um papel importante a cumprir, focando a noção individual de melhoria contínua e contribuição profissional para o sucesso em equipa.

As medidas abordadas reforçam os dez mandamentos do controlo de infeção de forma adaptada à realidade desta ERPI.

> O desafio é invisível porque nenhum dos intervenientes consegue nas suas tarefas do dia a dia ver os microrganismos causadores de infeção a olho nu, o que implica a maior necessidade de consciencialização e de rotinar procedimentos de segurança básicos.
>
> Ana Pinto | Enfermeira Responsável LTI

PRÁTICAS DE CONTROLO DE INFEÇÃO

As Infeções Associadas aos Cuidados de Saúde (IACS) e o aumento da resistência aos antibióticos (ATB) são problemas para os quais as instituições prestadoras de cuidados de saúde devem estar sensibilizadas. As IACS agravam o prognóstico da(s) doença(s) de base, prolongam o internamento, aumentam a mortalidade e os custos de saúde. O uso racional de ATB e a promoção de boas práticas de prevenção e controlo da infeção são as ferramentas essenciais para a redução da transmissão e incidência da infeção, reduzindo a necessidade de prescrição e consumo de ATB, e minimizando a ocorrência de mecanismos de resistência.

Ricardo Torres Silva | Diretor Técnico Adjunto LAC

Procedimentar e rotinar circuitos seguros em contexto de prevenção de infeção é crucial para garantir a segurança e saúde. Ao estabelecer procedimentos, como desinfeção regular de equipamentos, assim como adoção de práticas de higiene pessoal, manutenção de ambientes limpos, cumprimento de circuitos e lavagens seguras de roupa e utensílios de utilização pessoal, minimiza-se o risco de propagação de agentes infeciosos. Estas medidas não só protegem os utentes, como também os profissionais e todos os envolvidos no ambiente.

Odete Cunha | Membro consultivo CCI

Esta ação revelou-se essencial para envolver todos os profissionais do LTI num desafio comum. A aplicação das PBCI na prestação de cuidados é determinada pela interação entre o prestador de cuidados e o utente e o grau de exposição que se prevê, ao sangue ou outros fluidos orgânicos. A higiene das mãos, lavagem ou fricção com SABA, é essencial, garantindo a melhor saúde da pele e unhas, sem adornos, verniz ou lesões que impeçam a correta atuação dos produtos, sem obstáculos e nos tempos previstos.

Ana Pinto | Responsável Equipa Enfermagem LTI

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde segue e aplica a norma 007 de 16/10/2019 sobre a Higienização das mãos.

As mãos são o instrumento de trabalho mais sensível e mais impactante, estando na fronteira do sucesso, em controlo de infeção. As mãos podem ser mitigadoras da infeção, ou, a causa n.º 1 na disseminação das infeções.

Nos serviços de prestação de cuidados aos utentes, assim como nas áreas de manipulação de alimentos, de forma a garantir a melhoria da eficácia da higienização das mãos, na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, NÃO É PERMITIDO:

» Utilização de verniz/ verniz gel, gelinho de qualquer cor, assim como aplicações de unhas artificiais;

» Uso de qualquer joalheria nas mãos e braços, incluindo relógios.

NOTA

A norma 007 de 16/10/2019 é vinculativa, sendo aplicável à intervenção pré-hospitalar, cuidados hospitalares, hospitalização domiciliária, cuidados domiciliários, ambulatório, cuidados de saúde primários, unidades de internamento de cuidados continuados e unidades de cuidados paliativos.

Comissão de Controlo de Infeção (CCI) na Instituição

Desde 2004, com o lançamento da *World Aliance for Patient Safety*, que a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu a segurança do doente e a necessidade de cuidados de saúde de qualidade como uma prioridade global. Foram definidos três *Global Patient Safety Challenges* dirigidos a áreas *major* de segurança do doente, uma delas as infeções associadas a cuidados de saúde.

O Despacho n.º 2902/2013, de 22 de fevereiro, procedeu à criação do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos (PPCIRA), fundindo, assim, os anteriores programas nacionais de Controlo de Infeção e de Prevenção das Resistências aos Antimicrobianos.

Sabia que ...

Estima-se que mais de 35 mil pessoas morram por ano na Europa na sequência de resistências a antibióticos. José Artur Paiva, diretor do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistências a Antimicrobianos (PPCIRA) da Direção-Geral da Saúde, reforçou esta realidade, citando números de um relatório do ECDC: "Em 2020, houve 256 anos de vida perdidos, ajustados por incapacidade, por 100 mil habitantes e 10 mortes por 100 mil habitantes atribuíveis a infeções causadas por bactérias resistentes a antibióticos".

Consciente destes desafios globais, e nacionais, a SCMVC, criou em 2021 a CCI, com reporte atual de:

» UCCI - infeções associadas ao uso de cateter vesical;

» Bloco Operatório - infeções do local cirúrgico;

» Plataforma de PBCI* - indicadores resultantes de auditoriais à higiene das mãos.

É nosso objetivo alavancar o grupo de trabalho da comissão e uniformizar boas práticas em funcionamento na Instituição, e implementar, em equipa multidisciplinar, medidas de valor, vitais à qualidade de cuidados prestados.

O plano operacional de prevenção e controle de infeção, em 2024:

» Vigilância epidemiológica;

» Elaboração e monitorização do cumprimento de normas e recomendações de boas práticas;

» Formação e informação a profissionais de saúde, utentes e visitantes;

» Consultadoria e apoio.

Neste Novo Ano, contamos com o apoio e trabalho do grupo da Comissão de Infeção desta nossa Instituição, pois "juntos somos mais fortes".

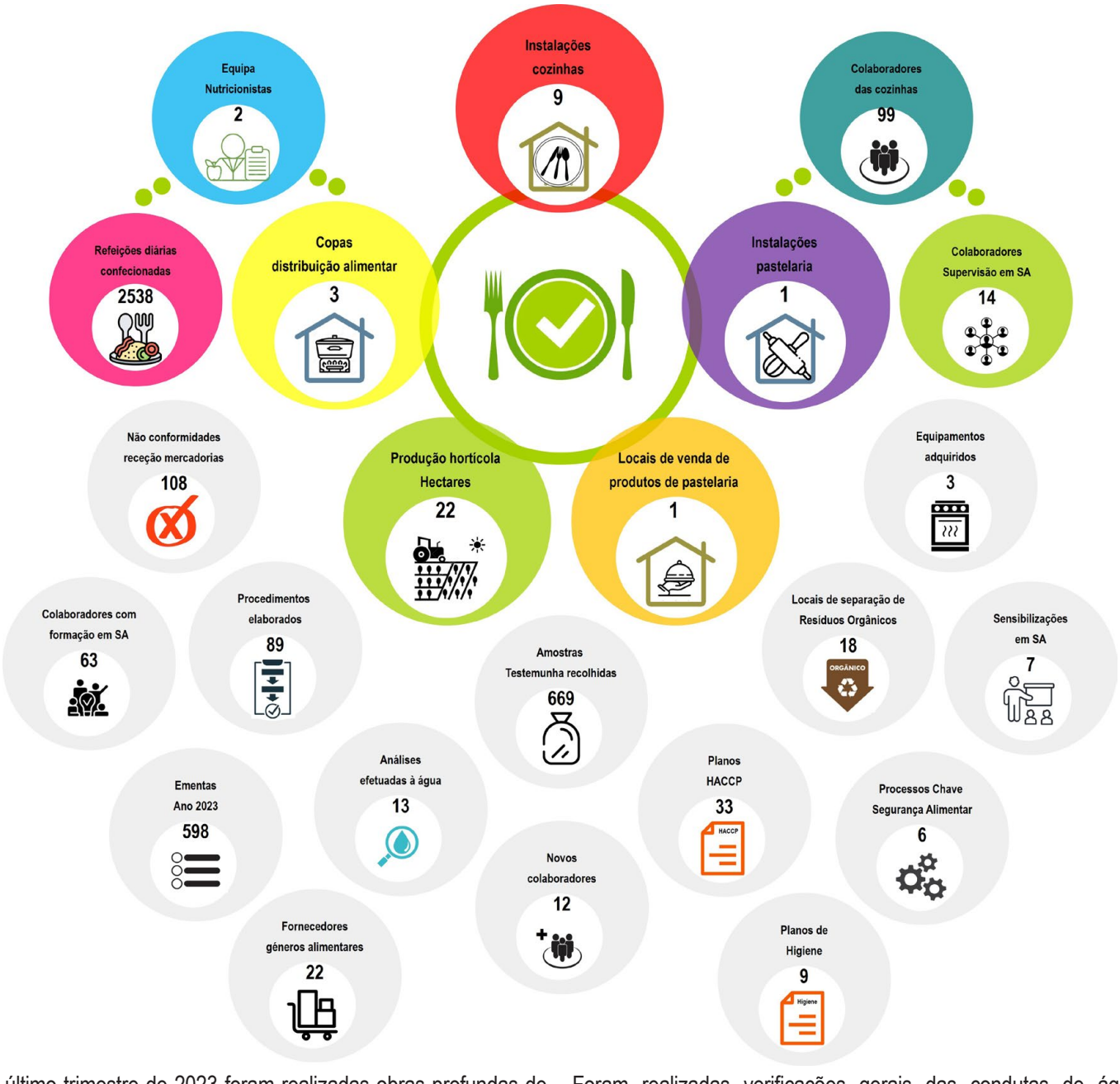
* Precauções Básicas de Controlo de Infeção

Simão Teixeira | Coordenador CCI

Teresa Costa | Membro Executivo CCI

SEGURANÇA ALIMENTAR EM 2023

A área da Segurança Alimentar (SA) é sensível, transversal a todos os serviços prestados e essencial como cuidado de base de saúde, sendo desde há muitos anos uma área bastante desenvolvida na Instituição. Em 2023 teve a seguinte abrangência:



No último trimestre de 2023 foram realizadas obras profundas de beneficiação da cozinha da Casa da Criança, forçando o seu 1º encerramento por 2 semanas, desde a sua abertura.

Nesta obra foi intervencionado todo o pavimento da cozinha, sendo feita nova selagem ao pavimento, ralos e criação de novo ralo com colocação de material antiderrapante, funcional na utilização, lavagem, desinfeção e conservação. Também foi restruturado o modo de operacionabilidade e conceção da cozinha, realizando com a intervenção a separação física de duas áreas que se pretendem distintas, cozinha e copa limpa. Os tetos, porta e câmaras de conservação também sofreram reparação profunda.

Foram realizadas verificações gerais das condutas de água, torneiras, iluminarias e tomadas, e outras operações de manutenção, assim como uma revisão do funcionamento dos equipamentos em uso para armazenamento, preparação, confeção e distribuição. Criada a área da preparação de hortícolas crus "sujos" (área subsequente à área da receção de mercadorias) e adequação do local e superfícies de trabalho, com realocação da máquina de descascar batatas.

Foi assim dado mais um passo na metodologia de "marcha em frente", contribuindo para a melhoria da eficiência do controlo HACCP e cumprimento Regulamento (CE) n.º 852/2004, de 29/04.

SAFETY Talks

Este projeto, iniciado em abril de 2023, já conta com a participação e envolvimento de mais de 200 colaboradores distribuídos por 10 centros/serviços.

De uma forma simplista, a primeira ferramenta interativa e dinâmica que se encontra em implementação no Projeto *Safety Talks* – Semáforo de riscos – integra 3 fases:

1 Avaliação de riscos

» Identificação teórica dos fatores de risco com base no histórico, nos dados técnicos disponíveis e na ferramenta OIRA (*Online Interactive Risk Assessment*);

» Entrevista aos diretores/responsáveis de área e visita aos postos de trabalho para aferir a identificação teórica dos fatores de risco e atribuir as pontuações de probabilidade e gravidade, com base na experiência dos diretores/responsáveis, nas observações *in situ* efetuadas e no registo de ocorrências;

» Determinação de níveis de risco de acordo com matriz selecionada pela Instituição.

2 Toolkit "Semáforo de riscos"

» Ícones personalizados, intuitivos, criados para cada fator de risco identificado;

» Semáforo móvel para suportar a atribuição de classificações;

» Impressos com as avaliações de risco por serviços para distribuição pelos colaboradores para tomada de conhecimento.

3 Sessões de "conversas"

» *Brainstorming* com base na perceção individual e na consciencialização dos colaboradores sobre os riscos dos seus postos de trabalho;

» Avaliação a 360º resultante dos contributos de cada profissional/equipa;

» Revisão das matrizes de avaliações de risco e respetivas medidas, após as *Safety Talks*.

SAFETY Talks

A formação *Safety Talks*, com a aplicação do semáforo de riscos foi estimulante para a consciencialização do grupo para os riscos profissionais a que as equipas estão sujeitas no dia a dia. Foi interessante ver a divergência de opiniões da equipa quanto à criticidade e importância de cada risco, sendo unânime na equipa de Ajudantes de Lar que os riscos psicossociais são atualmente os mais significativos. Ficou claro para todas que a visão do risco tem a ver com as nossas perceções sociais, histórico de acontecimentos, nível de formação, condições do edificado e do próprio serviço. Conhecer bem os riscos e as medidas de prevenção é o primeiro passo para a mitigação dos mesmos.

Anabela Araújo | Responsável Ajudantes Lar CRDL

No passado dia 10 de outubro, teve lugar uma formação de Avaliação de Riscos direcionada a motoristas, tanto de transporte de passageiros como de mercadorias na Instituição SCMVC, mais corretamente na Casa da Criança, na qual estiveram presentes motoristas de vários centros da SCMVC.

Na ação realizada foram-nos apresentados diferentes tópicos como, riscos de degradação do veículo (tanto para o motorista, como para os passageiros), riscos biológicos, acidentes rodoviários, entre outros riscos e concluímos com um momento de *brainstorming*. Na minha opinião, a formação é sempre uma forte ferramenta para a prática da nossa profissão. O semáforo de risco é muito útil e envolvente, tanto para os formandos como para os formadores.

Em conclusão, creio que esta formação foi muito oportuna e considero de louvar esta iniciativa por parte do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança.

Vítor Barbosa | Motorista CARPD

SAFETY Talks

Foi interessante perceber as dificuldades e os diferentes riscos do serviço de apoio domiciliário, do lar e ter a oportunidade de conversar sobre o assunto em equipa, entender que quanto mais informação tivermos sobre os riscos maior a capacidade que teremos na prevenção dos mesmos. Foi uma formação em que todos pudemos falar sobre a nossa experiência profissional e entender as dificuldades individuais e as dificuldades entendidas pela equipa.

Considero o semáforo de riscos uma ferramenta útil para o futuro pois fará com que todos os colaboradores tenham a mesma informação independentemente do tempo e da formação profissional que detenham, pois dá-nos um algoritmo universal em relação aos comportamentos seguros a adotar e os equipamentos a usar.

Jéssica Silva | Ajudante Lar LTI

A formação incidiu sobre os “riscos a que estamos expostos no trabalho”. Foram identificados os principais tipos de riscos: físicos, psicológicos, químicos e biológicos, individualmente e em grupo, e classificados o grau de risco de acordo com a cor. Percebi que a nossa idade e os diferentes setores de trabalho que desempenhamos, fazem a diferença na classificação.

Mas o mais importante, na minha opinião, é o objetivo desta formação, que passou por identificar os riscos e tentar minimiza los ao máximo e conseguir atenuar o impacto dos mesmos no nosso trabalho. Esta formação serviu para partilhar e atualizar conhecimento mais uma vez entre todos e permitiu também o convívio entre todos os colaboradores, que no dia a dia e devido aos horários, não permite troca de ideias.

Eduarda Patrícia Oliveira | Aux. Ação Educativa
Casa de Acolhimento - Casa da Criança

SAFETY Talks

São muito importantes este conjunto de ações e medidas inovadoras que são adotadas pela nossa equipa do QAS com o foco de prevenir e diminuir os acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, protegendo e promovendo a integridade do trabalhador no ambiente de trabalho. Para além do esforço físico que é superado diariamente e para o qual, sem os devidos cuidados poderemos a médio e longo prazo sofrer de lesões, também e aí, creio ainda termos muito a fazer, o esforço psicológico de quem lida com as emoções e com expectativas do nosso público alvo que muitas vezes só contam connosco para desabafar, para terem um carinho e como bússola na aprendizagem e projetos de vida. Não há como não nos envolvermos, e isso provoca-nos alegrias, sofrimentos e preocupações que acho que devemos incluir nas ações e formações também, para sabermos como as gerir e atuar.

A segurança do trabalho tem como foco a identificação, avaliação e controlo de situações de risco a que somos expostos nas mais diversas atividades.

Agora com o mapeamento e os semáforos de riscos que foram implementados através da consulta das equipas nos diversos equipamentos da Misericórdia, é mais fácil para a equipa responsável estabelecer normas, procedimentos e adaptações físicas no ambiente de trabalho para que a probabilidade de riscos inerentes a cada função e atividade seja o menor possível.

Sem dúvida, assim também nos sentimos mimados, porque demos voz aos nossos receios e dúvidas ajudando a construir um modelo de riscos adaptado a cada área de ação sentindo-nos como parte da solução.

João Bandeirinha | Animador Cultural CSM

SAFETY Talks

SAFETY Talks

Foi pela primeira vez, na história do Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança, explorada a avaliação de riscos nos postos de trabalho, com todos os colaboradores. Este projeto iniciado no segundo trimestre de 2023, revelou-se numa fase inicial altamente desafiante pela envergadura do mesmo e pelo número de horas a que iria obrigar a disponibilizar os elementos do departamento. No entanto e fruto do forte empenho da equipa nos resultados do projeto, o mesmo foi abraçado e conduzido.

Revelou-se altamente interativo e dinâmico, gerando valor acrescentado. Foi possível registar nas diferentes equipas de profissionais, momentos de reflexão, de cooperação e de encontro de soluções, visando todas as perceções individuais.

Nestes encontros foi possível ver estimulada a criatividade, a geração de ideias e a reconstrução de novas perspetivas face aos riscos nos postos de trabalho.

Saímos daqui com a certeza de que os nossos profissionais sentem-se hoje mais envolvidos e mais capazes de tecer juízos críticos face aos riscos, decorrentes dos seus espaços de trabalho e das suas atividades profissionais.

Este é o caminho para a prevenção e para a mitigação do risco!

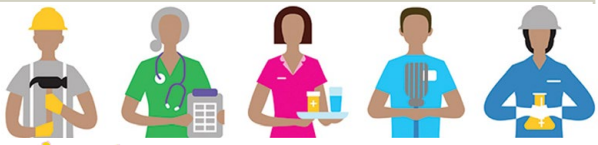
Em 2024, prevemos continuar com este projeto, ambicionando alcançar o maior número serviços e colaboradores, desenvolvendo novas fases para este projeto.

Tendo em consideração a envergadura do projeto e os recursos disponíveis, uma das fases de alavancagem já prevista é a formação especializada e definição de supervisores do projeto, nos locais de trabalho.

Nesta jornada que é a segurança no trabalho, está claro que a prevenção é a nossa armadura, a colaboração é o nosso escudo e a consciência dos riscos a nossa bússola, para um futuro em que os acidentes e as doenças profissionais possam ter um peso mais ténue no futuro do trabalho!

HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Consulta aos colaboradores



Taxa de adesão: 22,8%

A consulta anual aos colaboradores em matéria de segurança e higiene no trabalho decorreu entre agosto e novembro de 2023, através de inquérito *online* distribuído por email para a lista de contactos dos profissionais e em formato de papel, distribuído por correio interno aos centros/serviços da SCMVC.

Conscientes da importância e impacte dos riscos psicossociais, foi efetuada uma reformulação da secção relativa a estes riscos.

No que respeita às necessidades de formação, as 5 mais identificadas foram:

1º Suporte básico de vida;

2º Relacionamento interpessoal / gestão de conflitos / comunicação assertiva;

3º Emergência;

4º Autodefesa e contenção de utentes;

5º Riscos psicossociais / Intervenção multidisciplinar em saúde mental.

Os resultados podem ser consultados na íntegra nos centros/serviços.

Sabia que ...

A Lei 3/2014 estabelece que "o empregador, com vista à obtenção de parecer, deve consultar por escrito e, pelo menos, uma vez por ano, previamente ou em tempo útil, os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores".

Na SCMVC é promovida a participação na consulta a 100% dos colaboradores.

Disponibilização de condições de segurança	Conhecimento de riscos do posto de trabalho	Conhecimento das medidas de proteção	Conhecimento de atuação em emergência	Afetação por riscos psicossociais
90,8%	97,1%	94,7%	72,9%	65,7%

Resumo de resultados com base na perceção e respetiva resposta dos inquiridos que participaram na consulta anual aos colaboradores em matéria de higiene e segurança no período 2022-2023.

Acidentes de trabalho 2023

Em 2023 foram participados à seguradora 45 acidentes de trabalho.

A 1ª posição é ocupada com acidentes de percurso (casa-trabalho).

Na 2ª posição registam-se os acidentes de corte/perfuração associados à prestação de cuidados de saúde, onde é ativado o procedimento de exposição acidental a material biológico. Na sequência deste tipo de risco, foram tomadas diversas medidas prevenção.

Apesar de se continuar a verificar em 2023 a tendência decrescente de acidentes de trabalho do último triénio, e apesar das várias medidas de prevenção implementadas, existe a consciência coletiva de que se mantêm ativos os fatores de risco.

TOP 3 de acidentes de trabalho em 2023

Simulacro no CARPD

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde realizou mais um simulacro de emergência envolvendo os pisos 1 e 2 do bloco Residencial das instalações do Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CARPD), em Touguinha.

Esta ação foi organizada pelo QAS, no âmbito da operacionalização das medidas de autoproteção implementadas.

Para a execução deste evento foram ouvidos os profissionais, sendo simulado um dos momentos considerado dos mais sensíveis do dia a dia, o entardecer/noite, altura do dia em que os utentes já estão deitados, e alguns já na rotina do sono.

A ação desenvolvida simulou uma explosão, seguida de incêndio na lavandaria, com um sinistro grave, encenado pelo colaborador que encerrava o turno de trabalho.

Neste teatro de operações estiveram envolvidos 15 colaboradores, 13 observadores/equipa de *back office*, além dos 75 utentes, que foram o alvo da intervenção e da evacuação.

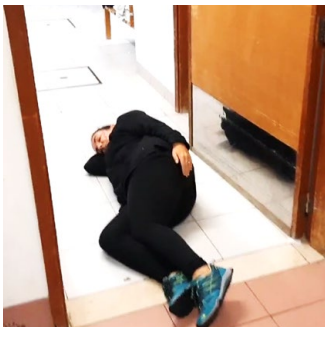
Os organigramas de intervenção foram ativados, ocupando os profissionais as funções que lhes são destinadas.

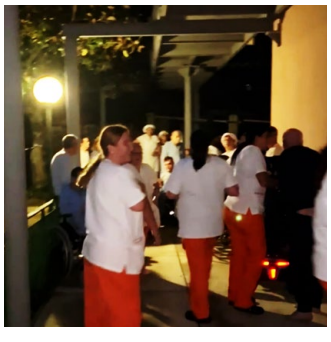
A evacuação dos pisos, com a retirada de todos os utentes das camas demorou na totalidade 7 minutos. Foi possível testar a prontidão das equipas, assim como testar a rampa de evacuação, infraestrutura construída no CARPD, com fim único de melhoria de evacuação em situação de emergência.

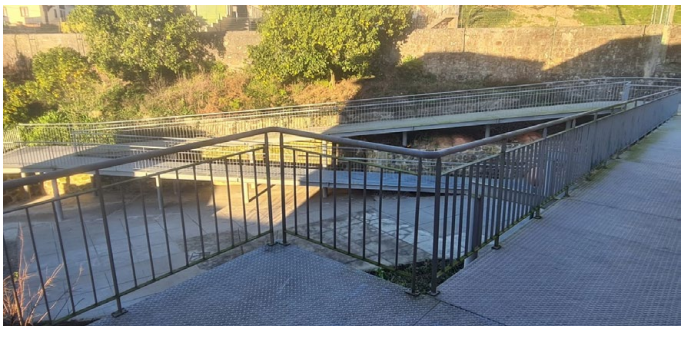
Após o simulacro foram detetadas algumas oportunidades de melhoria, nomeadamente a necessidade de limpeza das condutas da lavandaria, assim como a substituição das canalizações de escape das máquinas, tendo sido todas estas situações levantadas resolvidas. A salientar que vários têm sido os investimentos realizados no Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência.

Nos últimos 3 anos, foram substituídas todas as camas, algumas destas ainda em madeira, por camas rodadas, com dimensões que permitem sair dos quartos, assim como foram reforçadas as medidas de segurança do edifício com sistema de intrusão e fuga, sistema este ligado à Central de Deteção de Incêndio, que desloqueia as saídas em situação de emergência. Também as portas de emergência do edifício foram dotadas de barras anti-pânico.

A destacar a imponente construção de uma rampa de acesso aos 2 pisos do bloco residencial, como uma medida fundamental neste edificado, o qual se encontra em funcionamento há mais de 25 anos.







Gestos e atitudes que salvam vidas!

Ação de sensibilização: minimização de comportamentos de risco em obra

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, tem pela sua natureza e abrangência de serviços, necessidade constante de atualização das suas infraestruturas. Para o efeito a Instituição desde a sua génese, conta com uma vasta equipa de profissionais das várias áreas de especialidade da construção civil.

Uma das preocupações manifestadas pelos Responsáveis das Equipas é o risco de incêndio, potencialmente acrescido por hábitos tabágicos inconscientes e inseguros.

A Instituição tem regras apertadas quanto à proibição de fumar no interior das instalações, situação veiculada desde sempre em todos os contratos de trabalho profissionais, pelo propósito dos serviços.

Porque depositámos forte confiança na Nossa Equipa relativamente no cumprimento das regras de segurança no que respeita ao ato de fumar, dentro das instalações, foi realizada sensibilização, para relembrar das medidas de segurança e das implicações do não cumprimento. Foram envolvidos todos os profissionais na Missão "Olhos da Segurança", com o mote "perfume da vida, não do cigarro".

Atualmente dadas todas as obras que se encontram a decorrer em vários *sites* da Instituição, tem estes profissionais a função acrescida de vigiar o cumprimento desta regra pelo acompanhamento às equipas subcontratadas, que integram trabalhos no interior das instalações, assegurando o cumprimento desta medida.

Sabia que ...

Sabia que se mantém proposta uma alteração de Lei do Governo sobre o Tabaco, inicialmente prevista aplicar em outubro de 2023. Esta lei objetiva impedir a exposição ao fumo passivo, reduzir os espaços públicos ao ar livre onde é permitido fumar, bem como impedir a criação de novas zonas reservadas a fumadores.

NO TRILHO DA CERTIFICAÇÃO "CORAÇÃO VERDE" DA LIPOR

No âmbito do seu Plano Estratégico, e como contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, em parceria com o Câmara Municipal de Vila do Conde e a Lipor, iniciou um projeto que visa fortalecer o Objetivo n.º 12 - Consumo e Produção Responsáveis.

Deste modo, encontra-se a implementar ações de melhoria no âmbito da gestão de resíduos, ambicionando a eficiência da sua produção, o aumento da entrega seletiva dos mesmos, bem como o início da autonomização do processo de compostagem.

Foi dado arranque do Serviço de Intervenção Ambiental Customizado – SIAC, da LIPOR, ação iniciada no edifício com mais utentes residentes, o Lar da Terceira Idade. No total serão 12 edifícios, e mais de 1800 pessoas (entre utentes e colaboradores) impactados pela intervenção.

A colocação dos equipamentos para entrega seletiva de resíduos que estarão integrados nos circuitos de recolha dos três fluxos (vidro, plástico e metal, papel e cartão) e dos resíduos alimentares do Município de Vila do Conde já se encontra finalizada no Lar de Terceira Idade, Centro de Medicina Física e Reabilitação, Casa da Criança e Casa das Rosas.

Em simultâneo foi lecionada formação aos profissionais, sendo que todos ficaram mais conscientes da importância da recolha seletiva e dos critérios a observar aquando da separação de resíduos.

Sabia que ...

A LIPOR - Associação de Municípios para a Gestão Sustentável de Resíduos do Grande Porto, gere, valoriza e trata resíduos urbanos (RU) produzidos pelos oito municípios: Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Valongo e Vila do Conde.

Sustenta a sua atividade em modernos conceitos de gestão de resíduos, que preconizam a adoção de sistemas integrados e a minimização da deposição de resíduos em Aterro.

A LIPOR serve 1 milhão de habitantes, tratando 500 mil toneladas/ano de produção de RU, o que equivale a uma produção de 1,38 Kg/Hab./dia de produção de RU *per capita*.

NO TRILHO DA CERTIFICAÇÃO "CORAÇÃO VERDE" DA LIPOR

Considerando a nossa relação de proximidade, e dos Municípios Associados, junto da comunidade e dos diversos setores da sociedade, criamos o Serviço de Intervenção Ambiental Customizado (SIAC), dirigido a entidades da área educativa, social ou empresarial, que necessitem de apoio técnico especializado na operacionalização do seu processo de Gestão de RU, apresentando-se como uma oferta de proximidade, assente numa abordagem simples, que muda a realidade da gestão de resíduos das instituições, tornando-a comum e sustentável.

Neste contexto a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde (SCMVC), em parceria com o Município de Vila do Conde e a LIPOR, está a implementar ações de melhoria no âmbito da gestão de RU, tendo por objetivo aumentar a entrega seletiva de resíduos com vista à obtenção da Certificação Coração Verde, atribuída pela LIPOR no âmbito do reconhecimento das boas práticas de gestão de RU.

A ação iniciou no edifício do Lar da Terceira Idade, no mês de setembro de 2023, abrangendo 502 pessoas, sendo progressivamente alargada a todas as áreas da SCMVC.

Estão a ser instalados equipamentos para entrega seletiva de resíduos papel/cartão, plástico/metal e vidro, e dos resíduos alimentares, do Município de Vila do Conde.

Na perspetiva de atuação da LIPOR, a SCMVC é uma Instituição com um potencial imenso de possibilidade de recolha seletiva de RU dada a grande população que abrange, sendo notório o empenho da Instituição em se tornar uma entidade cada vez mais eficiente na sua gestão de resíduos, contribuindo a cada dia para um futuro cada vez mais sustentável.

Carmen Lopes | Divisão de Apoio à Implementação de Projetos Operacionais | Departamento de Operações e Logística da lipor

Hoje mais sensibilizados do que ontem.

Mais proativos e empenhados na construção de um "mundo mais sustentável".

Esta é a nossa escolha.

CORAÇÃO VERDE
CERTIFICAÇÃO lipor

Porque este é o legado que devemos deixar às gerações vindouras.

O Social Talks, foi o primeiro evento promovido pela Instituição na área da dinamização de parcerias para o desenvolvimento sustentável. Realizou-se no dia 16 de novembro de 2023, tendo-se revelado pioneiro e altamente inspirador. Teve como objetivo a apresentação de algumas redes de colaboração da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, que visam impulsionar ações concretas para alcançar metas de desenvolvimento sustentável, regional e local, fortalecendo a Missão da Instituição na erradicação da pobreza, fome, saúde, educação, justiça, ação climática entre outros. Foram assim demonstrados os vários projetos da Instituição com ONG's, entidades públicas, privadas e outros em torno dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Os participantes presentearam a plateia com diálogos profundos e altamente inspiradores, verdadeiros catalisadores de mudança e de entendimento. Exploraram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) com destaque para o 17, estabelecimento e fortalecimento de parcerias para implementação de objetivos.

Foi destacado a importância atribuída aos ODS 10 e 12, objetivos orientados para a redução de desigualdades e para a promoção de uma produção e consumo sustentáveis.

A energia do evento, fez ecoar o compromisso assumido com o ODS 13 (Ação Climática) e com o ODS 16 (Promoção da Paz, Justiça e Eficácia das Instituições).

Foi uma manhã intensa, com auditório cheio, em que todos os presentes tiveram a oportunidade de se sentir em "Casa", graças a uma equipa extraordinária de palestrantes e de profissionais da Santa Casa que ajudaram a que todos os momentos fossem cuidadosamente experienciados.

A expressar gratidão pela presença ativa do Provedor, Eng.º Rui Maia, impulsionador do evento, que na sua recente gestão tem instigado as equipas a perseguir objetivos que valorizam a Missão, e simultaneamente tem apoiado a que estas pessoas, possam crescer com a Instituição, fomentado a responsabilização, a valorização e autonomia das equipas. A abertura do evento foi realizada pelo Provedor, trazendo uma perspetiva de visão futura de sustentabilidade, orientada para soluções.

Social TALKS

Painel Partilha "R"

Empregos que geram vida

O painel Partilha "R" do evento Social Talks assumiu-se como uma celebração de histórias inspiradoras e transformadoras. Pelo projeto "Incorpora", sentiu-se um abraço coletivo que convidou todos a serem parte ativa na construção de uma sociedade inclusiva. Destacamos e sublinhamos o papel de empresários que agem, executam, transformam e criam oportunidades de vida nas pessoas mais vulneráveis da sociedade, num compromisso com a humanidade. Além de apresentar histórias emocionantes, o painel abordou o futuro com *insights* sobre a mudança de paradigmas nas empresas e atuações inovadores que têm sido implementadas. Desafiamos perceções, promovemos empatia e inspiramos a construção de um mundo onde a inclusão seja uma prática diária. Foi uma manhã de significado e mudança, onde as histórias dos magníficos convidados se entrelaçaram com as nossas, deixando-nos com corações inspirados para a construção de um mundo mais inclusivo e equitativo.

Marina Pinheiro | Coordenadora Programa Incorporra,
da Fundação "la Caixa" na SCMVC

Agradeço todo o apoio incondicional do Incorpora nos momentos bons e menos bons da minha luta para encontrar um emprego. Posso dizer que sou uma mulher privilegiada por me terem convidado para o painel e ter a oportunidade de sentir o tão desejado carinho pelas partilhas. É importante possibilitar às pessoas com deficiência oportunidades para darem o seu testemunho. Gostava muito que o meu testemunho corresse o mundo através da comunicação social. O Incorpora bateu à porta do meu coração no momento certo.

Marta Hora | Colaboradora Projeto Incluir
Jerónimo Martins SGPS S.A.

Este evento foi uma grande inspiração! A partilha das boas práticas que têm vindo a ser desenvolvidas, motivam-nos a fazer mais e melhor, encontrando sempre respostas cada vez mais personalizadas e adaptadas às necessidades dos nossos candidatos.
Foi um momento de partilha de vários casos de sucesso, que só por si comprovam que estas Parcerias são fundamentais à continuidade deste grande caminho de integração de Pessoas com Deficiência e/ou Incapacidade, Pessoas em situação Social de Risco ou Migrantes e Refugiados. Precisamos de nos continuar a focar, principalmente, nas capacidades que nos tornam a todos únicos, em detrimento das limitações que todos possamos ter.

Tânia Moreira | Especialista Operacional de Inclusão
Jerónimo Martins SGPS S.A.

Social TALKS

Painel Humanizar Serviços

Projeto de Voluntariado

No papel de moderadora e Gestora de Voluntariado na Misericórdia de Vila do Conde, foi uma honra conduzir uma discussão sobre o voluntariado como alicerce para a sustentabilidade e inovação em todas as organizações, dada a sua abrangência. Este painel foi enriquecido pelos testemunhos dos diversos convidados: Teresa Correia – Responsável pelo Banco Local de Voluntariado de Vila do Conde, Sónia Fernandes – Presidente da Pista Mágica, Sérgio Pinto – Diretor do Centro de Reabilitação e Pessoas com Deficiência da Misericórdia de Vila do Conde, Bianca Varanda - Coordenadora do Projeto PORTA 55+ _ Viver os Dias, Combater a Solidão do Centro Social e Paroquial de Mindelo.

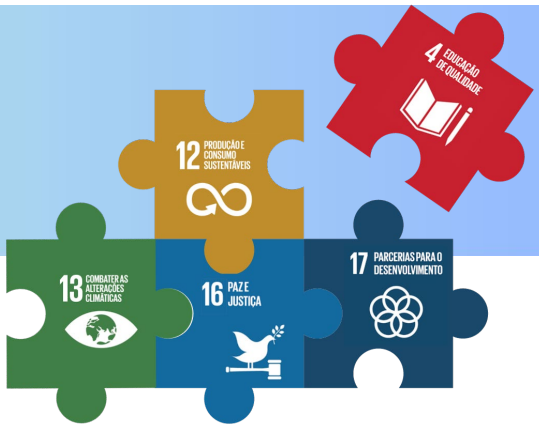
Neste painel destacou-se: o impacto social positivo do voluntariado, desde o crescimento pessoal, felicidade e melhoria da qualidade de vida das pessoas à coesão social; o fortalecimento das parcerias estratégicas, vital para o sucesso e expansão dos projetos, nomeadamente com o Banco Local de Voluntariado de Vila do Conde e a escola de voluntariado Pista Mágica; a liderança humanizada como catalisador de êxito, ilustrado pelo caso do CARPD da Misericórdia de Vila do Conde, através da criação de um ambiente inclusivo e respeitoso, onde a diferença, comunicação aberta e empoderamento contribuem para uma cultura organizacional saudável e eficaz; exemplos práticos de sustentabilidade através de projetos bem-sucedidos, como o Projeto Porta 55+ e com real impacto no combate ao isolamento social e promoção do envelhecimento ativo; a importância da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e seu papel na inovação social corporativa; e, por fim, o significativo contributo do voluntariado para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o ODS 10 - Redução das Desigualdades e o ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação. Resumindo, este evento enfatizou a vitalidade do voluntariado como elemento fundamental para a sustentabilidade e inovação, unindo esforços na construção de uma sociedade mais justa, humanizada e inclusiva. Sublinhou ainda a extraordinária riqueza inspiradora que emerge das significativas partilhas de testemunhos e casos práticos. Essa troca de experiências não apenas motiva, mas também desempenha um papel fundamental ao orientar outras pessoas e organizações, proporcionando *insights* valiosos que impulsionam ações concretas e transformadoras.

Cândida Carneiro | Gestora Voluntariado da SCMVC

> O primeiro Social Talks demonstrou o enorme valor desta organização da sociedade de civil que tem um enorme impacto em Vila do Conde desde 1510. Demonstrou inovação, rigor e humanismo. Participo em dezenas de eventos por ano e o nível de qualidade deste excedeu todas as expectativas. Parabéns!

Sónia Fernandes | Presidente Pista Mágica

Social TALKS



Painel Acrescentar Valor

Certificação Coração Verde

> Cada passo que damos, cada escolha que fazemos, molda o legado que deixaremos para as gerações que virão.
> Neste imenso palco que é o planeta Terra, somos os protagonistas de uma história, cujo enredo é a preservação do nosso lar!

O painel Certificação Coração Verde da Lipor, objetivou demonstrar o forte compromisso da Instituição com o desenvolvimento sustentável, marcando significativamente este painel os ODS 12, Produção e Consumo Sustentáveis e 13, Combater as Alterações Climáticas.

Para este painel convidaram-se dois parceiros altamente importantes para a prossecução destes objetivos, a LIPOR; representada pelo Eng.º Filipe Carneiro, Responsável na Divisão de Apoio e Implementação de Projetos Operacionais da Lipor e a Câmara Municipal de Vila do Conde (CMVC); representada pela Eng.ª Cláudia Madureira da Divisão de Higiene e Limpeza Urbana da Câmara Municipal de vila do Conde. A LIPOR conhecida pela sua *expertise* em gestão de resíduos e sustentabilidade, possui os recursos e conhecimentos necessários para contribuir para o ODS 12 – Consumo e Produção Sustentáveis.

Ao lado da CMVC, uma figura central no planeamento e gestão de resíduos do Município de Vila do Conde, é possível o desenvolvimento de estratégias para abordar o ODS 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima.

Esta parceria estratégica objetiva promover práticas de consumo responsável, desenvolver políticas sustentáveis, realizar projetos colaborativos; e portanto com maior potencial de eficiência. Por fim, e não menos importante serve como inspiração para a comunidade, na qual se insere a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

O painel pretendeu catalisar na plateia a vontade de promover um ambiente mais saudável e sustentável, pela reflexão que dinamizou em torno dos ganhos/ benefícios atuais (maior sustentabilidade, menor custo e maior benefício para todos).

Odete Cunha | Departamento QAS

> O Social Talks foi um momento inspirador.
> Pelas histórias de vida, pelos inovadores projetos partilhados e pela descoberta da oportunidade que existe em integrar em todo esse fantástico trabalho em prol do outro, a questão da gestão de resíduos.
> O grande desafio na gestão de resíduos é o envolvimento do Cidadão.
> E esse envolvimento em prol da defesa do meio ambiente pode e deve ser trabalhado no âmbito de projetos de outras áreas, criando valor para todas as partes.
> Precisamos de mais Social Talks, o ambiente também agradece.

Filipe Carneiro | Gestor Divisão Apoio à Implementação de Projetos Operacionais
Departamento Operações e Logística Lipor

Social TALKS

Painel Alimentação Saudável

Ideias "SustentoSaudáveis"

O que dizer do Social Talks?
Superou expectativas e objetivos de concretização. O desafio foi reunir esforços para um momento de partilha de intervenções de sucesso, projetos e experiências na 1ª pessoa. Falamos de um planeamento cuidado com o esforço de uma equipa de 5 elementos, muitas vezes fora de horas e a tentar fazer algo "fora da caixa" na Instituição para contruir um caminho de inovação e sustentabilidade. Encerro 2023 com a sensação boa de trabalhar numa equipa multidisciplinar de excelência!

Ideias "SustentoSaudáveis" são sinónimo de promoção da Dieta Mediterrânica que está refletido nos vários ODS, pois reúne tradição, cultura, sustentabilidade e benefícios para a saúde (associada a menor risco de mortalidade por doenças crónicas não transmissíveis e maior longevidade):

- Consumo de produtos locais (reduz a necessidade de transporte e refrigeração, e estimula a compra em mercados e feiras);
- Consumo de produtos sazonais e frescos (nutricionalmente mais ricos, adaptados ao clima e biodiversidade);
- Incentivo de produtos de origem vegetal (frutas e hortícolas, leguminosas, frutos oleaginosos, azeite virgem extra e cereais integrais);
- Convívio à mesa e em família, partilha de refeições e frugalidade;
- Consumo de água como bebida principal pelo menor impacto ambiental;
- Uso de ervas aromáticas e métodos de confeção simples como estufados, assados, caldeiradas, ensopados, guisados e cozidos.

Daniela Vareiro | Departamento de Nutrição

A expressar o apoio concedido pela Câmara Municipal de Vila do Conde, com a presença enriquecedora da Vereadora, Dra. Carla Peixoto. Foi assegurado o encerramento do evento, em alta, deixando uma nota de compromisso para com a comunidade, alavancado novas ideias de progresso e futuro, que com certeza impactarão o futuro de Vila do Conde!

ORGANIZAÇÃO

PATROCÍNIOS

Sabia que...

Sabias que a Misericórdia de Vila do Conde tem um novo serviço de voluntariado estruturado?

Desde maio de 2023, que a Santa Casa da Misericórdia se encontra a estruturar e profissionalizar o seu serviço de voluntariado contando com a orientação da Pista Mágica, uma escola de voluntariado com mais de 15 anos de experiência e em colaboração com o Banco Local de Voluntariado de Vila do Conde.

A abordagem da Instituição, mediante a sua ousada visão - a excelência, visa integrar-se profundamente e colaborar de maneira significativa com uma rede de parceiros, e não há parceria mais verdadeira do que aquela estabelecida com a própria comunidade que a circunda. O envolvimento da comunidade em atividades de voluntariado serve, não apenas como forma de a transformar numa uma extensão vital da Instituição, preservando e renovando a missão ao longo dos séculos, como ainda num poderoso exemplo para as gerações mais jovens, as quais testemunham valores fundamentais em ação: solidariedade, empatia, inclusão, responsabilidade social, transparência e sustentabilidade.

Missão do voluntariado na SCMVC

Acrescentar e complementar a diferença nos serviços e/ou experiências, direta ou indireta, aos utentes, permitindo-lhes uma concretização mais personalizada dos seus sonhos e necessidades, melhoria da sua qualidade de vida, funcionando assim como uma mais valia ao trabalho dos colaboradores da Instituição e concretização das 14 obras de misericórdia.

Visão do voluntariado na SCMVC

Ser uma Instituição de referência em Portugal, no âmbito do voluntariado, reforçando as relações e o trabalho em comunidade, através do contributo diferenciador de cada pessoa, promovendo satisfação de quem serve, é servido e todos os envolventes destes.

Cândida Carneiro

Licenciatura em Recursos Humanos e pós-graduação em Gestão da Formação

Responsável pelo Departamento de Formação e Gestora de Voluntariado

TRABALHO EM REDE: A SINFONIA DA AÇÃO MULTIDISCIPLINAR

No palco da minha jornada profissional, permitam apresentar-me como Marina Pinheiro, uma navegante de sonhos, nascida nas cores vibrantes de Braga. O meu percurso profissional começou nas águas desafiadoras da Marinha Portuguesa, onde, em 2009, dei os primeiros passos como Cadete da Escola Naval.
Na Marinha, aprendi a arte da disciplina, a importância da resiliência, a necessidade de trabalhar em equipa para superar os obstáculos, com mente firme e determinada.

No entanto, o compasso do meu destino conduziu-me a uma nova melodia: a Psicologia. Em 2014, a Universidade do Minho foi o palco onde, como mestre em Psicologia Aplicada, afinei a minha arte para a sinfonia da mente humana. Não posso esconder, apesar de tudo, a minha paixão inata pela área da Psicologia da Justiça e Forense, um caminho onde tive oportunidade de me cruzar com equipas multidisciplinares no Serviço de Psicologia da Justiça na Universidade do Minho. Colaborei nos meandros e difíceis processos do direito civil e penal reconhecendo que, assim como para a execução de uma partitura, a interação entre profissionais e as áreas pluridisciplinares respondem eficazmente às exigências e alcançam resultados mais ricos e abrangentes.

Paralelamente, desde 2013, penetrando no universo da fragilidade humana, mergulhei nas histórias complexas das mulheres ofensoras, presas e condenadas por crimes, desvendando capítulos desconhecidos da psicopatia feminina, dedicando o meu tempo a deslindar partituras psicológicas. Nos corredores do Centro de Investigação em Psicologia da Universidade do Minho, desde então, tenho-me dedicado à investigação, procurando publicar os bons estudos científicos desenvolvidos em Portugal em revistas internacionais, nota única na consonância do conhecimento partilhado que enriquece não apenas a compreensão própria, mas toda a comunidade acadêmica e profissional que se envolve nesse diálogo contínuo.

Na Instituição Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, em 2016, pude beber da sinergia única das equipas certificadas pelo referencial *Equass Assurance* no Centro de Reabilitação e Apoio a Pessoas com Deficiência. Defino essa experiência numa imagem:

Marina Pinheiro | Coordenadora Programa Incorporra, da Fundação "la Caixa" na SCMVC

a de uma orquestra em que cada instrumento, representado por profissionais dedicados, contribui para uma melodia de qualidade na prestação de serviços psicológicos, de saúde e de humanização dos utentes aos quais prestamos serviços diferenciadores.

Em 2018, deu-se uma ligeira mudança no compasso, ao assumir a Coordenação do Programa Incorpora, da Fundação "la Caixa", na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde. Ao trabalhar com pessoas em situação de vulnerabilidade, percebi que o verdadeiro êxito não é um solo, mas uma peça elaborada por diversos instrumentos sociais. O projeto Incorpora espelha a composição viva de como, ao sincronizar esforços, podemos criar uma harmonia social inclusiva, construindo redes sólidas, onde cada corda, cada conexão humana, contribui para criar uma

TRABALHO EM REDE: A SINFONIA DA AÇÃO MULTIDISCIPLINAR

malha resistente, capaz de sustentar a (re)construção de vidas fragilizadas. A delicadeza humana, muitas vezes vista como uma vulnerabilidade, revela-se como fonte de força quando abordada com empatia e compreensão. Trabalhar com pessoas em situações complexas e desafiadoras exige, não apenas competências profissionais, mas também sensibilidade para reconhecer a humanidade inerente a cada pessoa intervencionada.

Sempre desejosa de fazer mais e melhor em prol de um mundo social mais equitativo, no final do ano 2021, iniciei o meu projeto de doutoramento em que, de entre muitas outras deambulações, me tem levado ao contacto empírico, a nível continental, com os estabelecimentos prisionais femininos. Cada entrevista tem-se revelado uma nota. Cada dado recolhido um acorde na sinfonia das experiências das mulheres ofensoras e condenadas pelos mais variados crimes. É nesta luta que tenho mergulhado a minha vida nos últimos tempos, entre grades e barulhos de celas. Trata-se de uma prática que nos obrigada a estar do outro lado, encarnando as idiossincrasias alheias, tornando-as, também, nossas. Assim se experiencia a fragilidade humana, vertida nos ensaios verbalizados, dos quais se inferem, de forma empática, as conclusões metodologicamente mais corretas que radicam, posteriormente, em atos interventivos a nível multidisciplinar. Trabalhar a fragilidade com humanidade tem sido o meu verdadeiro lema enquanto profissional dedicada a acolher e a escutar, acreditando que todos nós somos frágeis e vulneráveis em algum momento da vida. Nesta linha de ação saliento, ainda, o trabalho prestado aos profissionais de socorro, partilhando conhecimentos na área de gestão de conflitos, intervenção em situações de emergência e stress pós-traumático.

Hoje, ao participar nesta *newsletter* do Departamento de Qualidade, Higiene e Segurança da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, humildemente, revejo-me como elemento colaborativo de um trabalho em rede. O recente evento Social Talks é um bom exemplo dessa máxima em que cada profissional envolvido evidenciou o seu valor, mostrando que todos, sem exceção, somos uma orquestra afinada, cheia de projetos inovadores e transformadores. Acredito profundamente que

> **A delicadeza humana, muitas vezes vista como uma vulnerabilidade, revela-se como fonte de força quando abordada com empatia e compreensão.**

é no cruzamento de caminhos e perspetivas, na partilha de experiências e na construção coletiva, que nos tornamos não só melhores profissionais, mas também melhores seres humanos, contribuindo para o dinamismo das instituições e da sociedade em sentido amplo. Cada história compartilhada, cada desafio superado em conjunto, contribui para a melodia da vida. Neste contexto, o trabalho multidisciplinar não é apenas uma abordagem profissional, antes uma filosofia de vida.

Acredito, firmemente, que esta orquestra, unida em rede e próxima de todas as respostas e setores, destacando o Departamento de Qualidade, Higiene e Segurança, é a melodia que impulsiona a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde. O trabalho multidisciplinar é suporte que, com gestos precisos e preciosos, nos guia na construção de uma Instituição integrada e integradora, capaz de enfrentar os desafios dos tempos e de os metamorfosear.

Mediante as minhas limitações, desejo continuar a contribuir com a minha vida para essa sinfonia em que, unidos, criaremos uma composição de sucesso, onde cada projeto será a representação de uma narrativa coletiva que celebrará a resiliência, a empatia e a força necessária na construção de um futuro enriquecido pela diversidade de experiências e aprendizagens compartilhadas!

Marina Pinheiro | Coordenadora Programa Incorporra,
da Fundação “la Caixa” na SCMVC

INOVAÇÃO e DESENVOLVIMENTO

"Olhar" humanizado

Será possível ser feliz no trabalho?

"O trabalho ocupa uma grande parte da nossa vida e a única forma de sermos verdadeiramente felizes, é fazermos um trabalho de excelência. E a única maneira de fazer um trabalho excelente, é amar o que se faz".

Steve Jobs

Como é que poderemos ser verdadeiramente felizes se não gostarmos do que fazemos? Como sentir-se plenamente realizado se executarmos a nossa atividade profissional apenas com o sentido de obrigação?

Com esta convicção, procuramos desenvolver no Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CARPD) um ambiente facilitador desta felicidade no trabalho; sim, porque ela é uma realidade nos nossos colaboradores que aprendem rapidamente que é impossível trabalhar neste Centro sem amar o que se faz.

Daí que o grande investimento de tempo, da qualidade do tempo, é feito com os colaboradores, para sensibilizar para a escuta ativa, formar para os detalhes que fazem a diferença, possibilitar um ambiente de reflexão coletiva, segredos do nosso projeto.

Em 2011, fruto precisamente, desta reflexão conjunta com os colaboradores, no âmbito da implementação do referencial da qualidade *Equass Assurance*, foi desenvolvido um processo psicossocial e espiritual, que veio ajudar a otimizar a importância de olharmos para cada utente, individualmente.

Este novo olhar, permitiu valorizar tanto os utentes, nos seus significados, como os colaboradores, que se sentem envolvidos e encontram, também, um sentido de vida, que os valoriza e otimiza a suas tarefas, muito para além do meramente estipulado!

Todos os colaboradores sabem que são extremamente importantes!

INOVAÇÃO e DESENVOLVIMENTO

"Olhar" humanizado

Este sentimento e segurança permite que cada um se entregue totalmente ao projeto, pois, como dizia Aristóteles "o prazer no trabalho aperfeiçoa a obra".

E, justamente, a perfeição do cuidado humanizado não se restringe, apenas, a satisfazer as necessidades básicas dos utentes, mas valorizar, de igual modo, a sua dimensão espiritual, as suas perdas e sonhos, os seus medos e expectativas, ou seja, valorizar a individualidade de cada um, a sua identidade, única e irrepetível.

Este processo enriqueceu, ainda mais, a reflexão coletiva, que tem feito brotar muitos outros projetos. Na verdade, quando encontramos algo que nos preenche, damos o melhor de nós, somos criativos, participativos, mostramo-nos disponíveis e motivamos todos à nossa volta.

Que poderão fazer todos os colaboradores alinhados no mesmo projeto, num encontro constante de sinergias? O que sempre fizeram: realização de sonhos "impossíveis" para os nossos utentes!

Cada colaborador pode desenvolver as suas capacidades, enriquecendo os dias dos utentes e com eles, seja nos grupos de dança, nos grupos de catequese, nos vários espetáculos de teatro e encenação, no grupo coral, nas atividades da Feira Medieval, Aldeia de Natal, Via Sacra ao Vivo… Esta vida partilhada, em cada dia, dá mais vida à vida dos utentes!

Neste sentido, a humanização dos serviços e da organização torna-se tão necessária como natural! Amando o que se faz… quando as nossas mãos tocam o que amamos, os nossos gestos são delicados, as nossas palavras são acolhimento, os nossos silêncios empatia, as nossas mãos são força invencível que semeiam felicidade à nossa volta… e no coração dos colaboradores!

Sérgio Pinto | Diretor CARPD

No nosso Centro, um ajudante de lar não é só um ajudante de lar, um colaborador do serviço de limpeza, cozinha ou lavandaria não é um mero colaborador destes setores. É muito mais!

QUALINSPIRATION

Trabalhar com propósito

Profissionais de bondade inspiradora, após o tempo da reforma…

O Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS) congratula e expressa a profunda gratidão pelo trabalho de parceria desenvolvido há mais de 1 década por dois profissionais que diariamente nos surpreendem pela sua jovialidade, mantendo a proatividade profissional após a reforma.

À Dª Alexandrina enaltecemos pela sua simplicidade, humildade e capacidade demonstrada em colaborar com todos os desafios que foram sendo colocados na Lavandaria Central pelo QAS. Inspirou todas as pessoas que tiveram oportunidade de trabalhar ao seu lado, a serem melhores profissionais.

Alcançada a tão esperada reforma, a D.ª Alexandrina manteve a mesma vontade em colaborar com a Instituição, com a mesma atitude humilde, a mesma boa vontade em ser sempre solução, irradiando felicidade, ainda que com tarefas rotinadas e por vezes pouco estimulantes… mas que para Si sempre foram tarefas gratificantes..

Que lição nos deu, D.ª Alexandrina! A sua energia positiva é um verdadeiro presente para todos nós, e não poderíamos deixar de enobrecer estas suas habilidades naturais. A sua presença acrescentou esperança num "amanhã melhor" às vidas de quem consigo teve oportunidade de trabalhar. Em nome da equipa queremos que saiba o quanto é apreciada e valorizada!

Bem Haja por ser Tanto, com tão pouco!

Alexandrina Alves
Colaboradora da Lavandaria Central
23 meses de trabalho após a reforma

António Silva
Colaborador Departamento Eletricidade
23 meses de trabalho após a reforma

O Sr. António é uma pessoa incrível, conhecido pela sua personalidade divertida e engraçada. Com atitude positiva e alegre! Notório entre os pares por acrescentar nos lugares onde se encontra um clima descontraído, agradável e divertido!

O Sr. António é dotado de um sentido de humor único e criativo, capaz de transformar até os momentos mais difíceis em algo mais leve e divertido.

A disponibilidade e a personalidade engraçada do Sr. António são características que o tornam especial, admirado e tão acarinhado por aqueles que bem o conhecem.

Sr. António, obrigada por nos ajudar a ver as coisas pelo lado descontraído, e por nas várias adversidades, nos ter ajudado com a sua simplicidade a descontrair face aos potenciais problemas (achávamos nós…) que íamos encontrando…

Desejamos que continue a irradiar luz!

Mensagem do Provedor

Eng. Rui Maia

A vida e o infinito cruzam-se.

Insinuam o eterno.

Um Natal que não tem fim.

Que a contemplação da Sagrada Família nos ajude a vencer qualquer adversidade.

Não pela via da força.

Pela aceitação da nossa identidade.

Pela imprescindível proximidade do outro.

Que este Natal os nossos olhos sejam estrelas reluzentes.

Capazes de captar o mistério do Nascimento e reconhecer o brilho da Luz que nos espera.

Deixemos que o Natal entre pelas "portas de todos os nossos sentidos".

E imprima no nosso agir e no nosso ser a marca da indizível beleza do Amor.

Eng. Rui Maia
Provedor SCMVC

Próspero 2024

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DO CONDE

MISERICÓRDIA VILA DO CONDE

Assurance in Social Services

SINAS

Establishment complying with Health Measures · Portugal · Clean & Safe · TURISMO DE PORTUGAL

SERVICE COMPLIANT WITH EUROPEAN TOURISM COVID-19 SAFETY SEAL · CEN WORKSHOP AGREEMENT CWA 5643