

NEWSLETTER

Qualidade, Ambiente e Segurança



Editorial: Novo referencial de certificação – NP EN ISO 9001:2015

Os sistemas de gestão da Qualidade são fortalecidos com a implementação de referenciais adaptados ao fim a que a empresa, ou o serviço se destinam. O referencial NP EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestão de Qualidade- Requisitos foi outro dos referenciais adotados pela Instituição, por ter uma estrutura renovada que fortalece a aptidão para fornecer de forma consistente serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos utentes/clientes, como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis, sendo esta uma alavanca de acesso a novas oportunidades e com isso serviços mais inovadores.

No último trimestre de 2015, foi tomada a decisão de certificar o laboratório de análises clínicas por este referencial, pois acredita-se que o mesmo terá forte impacto no serviço pelo fortalecimento da imagem de credibilidade do laboratório e pela demonstração de transparência na realização dos serviços, servindo em simultâneo como uma ferramenta calibrada, para fornecer as informações necessárias à gestão de topo sobre o desempenho e eficiência deste serviço.

Nesta atualização da norma foram introduzidos um conjunto de alterações relevantes para a gestão de topo, disponibilizando uma abordagem clara e inequívoca na avaliação e acompanhamento de modo sistemático da performance da qualidade dos serviços.

A estrutura de alto nível definida nesta revisão da norma, além de permitir uma maior transversalidade com outras normas, dá um novo espírito a estes sistemas de gestão, pelo reflexo da preocupação das alterações na envolvente da Instituição (que é cada vez mais complexa), na eficaz implementação dos sistemas de gestão, na melhoria da confiança do laboratório em fornecer um serviço de qualidade, e por consequência, na capacidade de aumentar a satisfação das partes interessadas relevantes.

A Gestão do Risco é também nesta norma um alicerce, sendo a sua abordagem com base no *risk thinking*. De destacar o empoderamento que é dado à boa liderança, salientando-se aqui a conquista do comprometimento leal das pessoas, fortalecendo o pensamento baseado em risco, através da sua identificação, planeamento e intervenção atempada, permitindo controlar o risco, eliminá-lo se negativo, ou potenciar oportunidades de melhoria sustentadas.

A Instituição acredita que a qualidade só existe se for possível demonstrar continuamente a conformidade e a qualidade do serviço, e como consequência a satisfação das partes interessadas relevantes.

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
Raquel Lázaro

Publicação:

Semestral
Dezembro 2015
[Edição 4]

N.º páginas: 16 páginas

Qualidade da água

A água é indispensável à vida. A sua qualidade está intimamente relacionada com o nível de vida e a performance sanitária de um país. A água pode considerar-se de boa qualidade quando é salubre e limpa, isto é, quando não contém microrganismos patogénicos nem contaminantes em níveis capazes de afetar negativamente a saúde dos consumidores. O Concelho de Vila do Conde dispõe de abastecimento de água de qualidade, assegurado por rigorosos sistemas de vigilância e controlo analítico, que permitem que a água chegue em boas condições à torneira do consumidor e que seja consumida com toda a segurança.

A gestão da água apresenta uma grande complexidade, pelo que habitualmente intervêm diversos agentes, como as Câmaras Municipais, as entidades gestoras, os laboratórios de controlo, a Autoridade de Saúde e o ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. Todos estes intervenientes são partes interessadas relevantes e contribuem para que a água tenha boa qualidade, sem riscos para a saúde, facilmente acessível e na quantidade necessária.

Água usada para consumo humano

A água na natureza contém sempre diversas substâncias dissolvidas, o que não significa necessariamente que esteja contaminada. Contudo, para que a água seja salubre e limpa é preciso um rigoroso controlo de qualidade desde que é captada na natureza, para ser tratada e distribuída, como água de consumo humano.

Antes de chegar aos nossos serviços, a água da rede pública destinada a consumo humano é sujeita a tratamento e a um controlo de qualidade.

Já na Instituição, esta água é submetida a análises periódicas, para assegurar que no interior dos edifícios também é cumprida a respetiva segurança analítica da água. Outro procedimento efetuado é a desinfecção semestral com cloro nos depósitos de água para assegurar a ausência de biofilme.

Já nos centros que dispõem de água captada de poços ou furos, e cuja água é utilizada no interior dos edifícios é feita uma avaliação mais cuidadosa. Em alguns casos, existe tratamento químico com sistema de medição e controlo contínuo da qualidade de água, adaptando o tratamento a cada caso. Nestas situações o controlo microbiológico e químico é mais rigoroso e o plano de análises por laboratório certificado é mais “apertado” temporalmente e no tipo de análises realizadas.

A nível regulamentar é dado cumprimento ao disposto no Decreto-lei nº 306/ 2007, de 27 de Agosto, que define as condições e controlo da água para consumo humano.



Figura 1 – Fotómetro para medição de parâmetros qualitativos da água

Biofilmes - são comunidades biológicas, agregadoras de bactérias, organizada de forma estruturada, coordenada e funcional.

Água balnear

A Clínica de Medicina Física e de Reabilitação da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde, tem disponível como um dos seus serviços, uma piscina para reabilitação.

A água desta piscina é sujeita a um rigoroso controlo químico e microbiológico. Trata-se de uma água utilizada diariamente por um número significativo de utentes, sendo por essa razão, sujeita à reposição de grandes volumes de “água nova”, água esta admitida da rede pública, sendo posteriormente analisada e controlada em modo contínuo, através de um sistema de doseamento automático, com sondas adequadas, que continuamente aferem os valores químicos da água. Todos os dias, a qualidade desta água é verificada através de testes colorimétricos *in loco*, por profissional devidamente formada e qualificada. Também são feitos testes visuais à cor, transparência e turbidez.

Além destas análises diárias, é feita verificação periódica à qualidade da água, pelos profissionais do Departamento de Qualidade e Segurança, através do recurso a equipamento de fotometria, devidamente aferido para o efeito.

Por sua vez, também é cumprido o decreto de lei nesta matéria, sendo quinzenalmente feita uma colheita desta água por laboratório externo acreditado para análise microbiológica e química. São ainda asseguradas análises de controlo e vigilância da legionella de forma a garantir o bem-estar e segurança dos utilizadores da piscina e dos balneários envolventes. Trimestralmente são enviados todos os resultados tratados e todos os boletins analíticos à Delegação de Saúde de Vila do Conde, de forma a atestar a boa qualidade da água, e a atitude responsável da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde na sua utilização.

A Instituição pauta-se mais uma vez pela qualidade e rigor, assegurando um controlo rigoroso da água, para que possa ser assegurado o fim da prestação de serviço, que é a reabilitação fisiátrica.

Reunião de revisão pela gestão – Impacto na melhoria contínua

A cláusula 9.3., da NP EN ISO 9001:2015, continua a ser, com toda a justiça, considerada uma das cláusulas mais importantes da norma, definindo que a gestão de topo deve proceder à revisão do sistema da qualidade, para assegurar a contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização. Ainda assim nem sempre é bem interpretada... Por vezes a Revisão do Sistema é confundida com revisão do sistema documental. Rever o Sistema significa que, em datas planeadas, os gestores se reúnem com o propósito de analisar o estado de saúde do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Essa análise pode incidir sobre todos os temas que a Instituição considerar, mas, deve analisar no mínimo, o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão; alterações externas e internas relevantes que possam afetar o sistema de gestão da qualidade; informações do desempenho e eficácia do sistema de gestão da qualidade (resultados das auditorias, satisfação do utente e das partes externas relevantes, não conformidades e ações corretivas, medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos, desempenho dos serviços, desempenho dos fornecedores externos, resultados de monitorização e medição); adequação dos recursos; eficácia das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades de melhoria.

Foi encerrado o ano de 2015, assegurando o ciclo PDCA (*Plan; Do; Check; Act*), ciclo da gestão da qualidade e da melhoria contínua, com as reuniões de revisão do sistema. Estas reuniões foram extensíveis à área social, infância, deficiência e pela primeira vez, à saúde, através do laboratório de análises clínicas da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde. Para a execução destas reuniões, contou-se com o forte envolvimento e trabalho dos gestores de processo dos vários serviços e do trabalho de análise e monitorização do sistema, dos seus *input's* e *output's*. Embora estas reuniões tenham sido todas realizadas no dia 29 de Dezembro de 2015, houve um período de cerca de dois meses, de forte envolvimento, e trabalho extraordinário de todas as equipas para análise documental e essencialmente análise da eficiência do sistema. O resultado destas reuniões foi sobejamente fotografado, através das atas de reuniões, permitindo assim à gestão de topo, e às equipas, ter um guião sólido que lhes permita perceber o estado da “arte”, e desta forma, a “solidez do trilho do comboio” e a intenção prevista para a sua direção.

Ciclo de Formação em Emergência, termina com simulacro na Casa da Criança

Foi levada a efeito mais uma formação de 50 h orientada em plano de emergência dirigida aos colaboradores do Centro Casa da Criança. Esta formação veio, mais uma vez e como vem sendo hábito, avaliar com os profissionais, os riscos a que esta Casa está exposta, a sua probabilidade de ocorrência e as medidas internas existentes, e mais adequadas para os resolver. Foram horas bem passadas, onde foi possível numa atitude de descontração, mas rigorosa, avaliar fragilidades e reconhecer cada potencialidade, definindo para o efeito um plano estruturado, desenhado à medida, capaz de fazer face a cada situação de risco identificada com pouca ou muita probabilidade de acontecer.

Foi prazeroso ver a forma como todos os formandos se envolveram na revisão do plano de emergência, na formação das brigadas de emergência e no contributo constante com ideias inovadoras para aumentar a segurança de pessoas e bens. Também foi notória a preocupação de toda a equipa com as crianças e com o bem estar das mesmas, o que revela que esta equipa está fortemente envolvida e motivada a participar nas questões organizacionais.

No dia 23 de Novembro, com vista a pôr em prática tudo o que foi trabalhado nesta matéria, foi realizado o simulacro na Casa da Criança, tendo participado alguns dos formandos como atores e outros como espetadores, tendo sido registado cada momento deste ato.

Foi simulado um incêndio na cozinha, com fogo descontrolado, sendo colocada em causa a segurança do edifício, obrigando à total evacuação dos colaboradores e crianças. O alerta foi dado através da central de deteção de incêndio, e em simultâneo pelas colaboradoras da cozinha, que fizeram o alerta pelos vários espaços da Casa da Criança.

A ordem e coordenação da evacuação foram realizadas de acordo com o organigrama de segurança e a fita do tempo construída para o efeito.

Foram evacuados todos os espaços, sendo que uma parte significativa das salas teve acesso direto ao exterior, facilitando a evacuação. Ocorreu durante a evacuação um percalço na sala do berçário/ 1 ano, pois a chave de acesso ao exterior pelo lado do solário não estava disponível no local, sendo a fuga atrasada pela procura da chave.

As ajudantes de ação educativa e as educadoras de cada sala tiveram um papel ativo na evacuação das crianças da sua sala respetiva, e na contagem das crianças no ponto de encontro, conforme estabelecido no organigrama.

No caso das Casas de Acolhimento, foram dois colaboradores, assim como dois jovens institucionalizados que auxiliaram na evacuação das 4 crianças que estavam “doentes” na casa de acolhimento, tendo sido aqui revelada a potencialidade que esta casa tem, que é o facto de ter jovens com maturidade suficiente para poder ajudar outras crianças de idades menores, em situação de emergência do edifício.

O tempo total de evacuação foi de 4 minutos, um sucesso, atendendo ao número de crianças evacuadas.

Parabéns Casa da Criança pelo entusiasmo, atitude e envolvimento!



Fita do tempo – Instrumento que agrega um conjunto de informações, que planificam a realização de um evento com descrição pormenorizada de todas as etapas e ações. Normalmente na fita do tempo é feita uma previsão da situação de emergência a decorrer, e de todas as etapas previsíveis interrelacionadas.



Figuras 2 – Simulacro de Incêndio na Casa da Criança

“Todos nós da equipa da Casa da Criança que frequentamos a formação acerca do plano de emergência sentimo-nos atores ativos na reflexão, desenvolvimento e implementação do mesmo na nossa instituição. De facto, refletimos e tomamos consciência de situações de risco que no dia-a-dia de uma instituição como a nossa que, simultaneamente, é uma casa, assumem graus de severidade complexos e torna-se de extrema importância todos os conhecermos com vista a uma futura atuação imediata e organizada.

Para além de cada um de nós tomar consciência responsiva destas situações ficamos ainda mais conscientes da importância de sensibilizar e capacitar as nossas crianças e jovens, bem como restantes colaboradores para as questões da segurança, isto é, para os comportamentos a assumir em futuras situações de perigo.

Com o simulacro tivemos a oportunidade de ao aproximamo-nos o mais possível da realidade, compreender o comportamento de todos os envolvidos, perante uma possível situação de emergência e, com efeito, só através deste exercício, foi possível às crianças, jovens e colaboradores adquirirem informação importante relativamente às atitudes a ter em situações de emergência, uma vez que se transpõe a barreira da teoria para passar à prática dos conhecimentos em situações de perigo real. O simulacro permitiu ainda refletir sobre possíveis alterações do plano de emergência, caso se verificasse algum tipo de falha no plano de evacuação.

Para todos os colaboradores que frequentaram a formação esta revelou-se uma mais valia não só para o trabalho na instituição mas também como contributo para o seu crescimento e desenvolvimento pessoal, pois esta apelou a uma consciência coletiva e cívica que nenhum de nós deve deixar esmorecer, mas antes perpetuar na relação com os outros.”

Equipa Colaboradores Casa da Criança

RECEÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTARES E HACCP - Uma grande equipa, uma grande causa!

A Segurança Alimentar existe e está implementada na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde para garantir o acesso a alimentos de qualidade, inócuos do ponto de vista da saúde para o consumidor na sua preparação e/ou consumo.

A receção de géneros alimentares é nesta Instituição a primeira fase em que esta segurança é testada.

A qualidade hígio-sanitária de uma refeição depende, em grande parte, dos cuidados assegurados aos alimentos durante a sua produção/origem, transporte, armazenamento, conservação, confeção e distribuição ao consumidor final, assegurando que não existe qualquer situação comprometedor de segurança de cadeia com impacto no fornecimento de alimentos seguros.

As matérias-primas e ingredientes chegam à Instituição em diferentes estados (sólido, líquido, em pó, etc.), provenientes de vários fornecedores. A estas condições, que o produto pode apresentar, aliam-se os diferentes modos de processamento, pelo que é necessário selecionar fornecedores qualificados e de segurança, que ofereçam garantias de que o seu produto é de confiança.

A qualidade do produto final (refeições), além de ser fortemente influenciada por um bom cozinheiro, é significativamente dependente da qualidade das matérias-primas compradas. Para ser assegurada a qualidade esperada existe a necessidade de avaliação e classificação de fornecedores. Ao ser feita esta seleção, diminui-se a probabilidade de oportunidades que possam pôr em causa a segurança dos alimentos e por consequência a segurança e bem-estar dos utentes e colaboradores.

Existe na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde, uma preocupação extraordinária com esta seleção desde 2007, momento em que foram desenvolvidas metodologias procedimentais de como assegurar uma correta receção de mercadorias, nomeadamente através de auditorias aos fornecedores de alimentos.

Em todos os serviços da Santa Casa em que se faz receção de mercadorias alimentares, são treinados os colaboradores para as metodologias a adotar nas várias dimensões do alimento: características organoléticas (cor, aspeto, frescura, textura, temperatura, cheiro), rotulagem, data de validade, aspeto do transportador, condições do transporte. São também esclarecidas as dúvidas, minimizando as falhas na receção de alimentos, contribuindo assim para a minimização de riscos e perigos alimentares, concorrendo desta forma para a segurança alimentar durante o processamento das refeições.

A Segurança alimentar na Instituição alia à arte de bem cozinhar e servir, uma “quantidade certa” de boas práticas de higiene e segurança alimentar, tendo sido conseguido nestes anos pela Instituição um equilíbrio digno de respeito, assegurado por equipas treinadas e orientadas para esse fim.

O sistema de segurança alimentar desenvolvido na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde está assente numa dinâmica de controlo contínuo, assegurando o processamento de um alimento, desde “o mar/prado, ao prato”, isto é, desde o agricultor /pescador ao consumidor final, tornando-o assim seguro para consumo.

Odete Cunha (Responsável pelo circuito da segurança alimentar)

“A receção de mercadorias é a primeira etapa do plano HACCP na Instituição, onde são verificados vários critérios (temperatura, características organoléticas, rotulagem, qualidade do produto, conformidade da fatura) necessários para receber ou rejeitar qualquer alimento (particularmente frescos e congelados). Este momento crucial objetiva assegurar a segurança alimentar e nutricional dos alimentos desde o início do processo. Ao longo dos últimos anos, o esforço contínuo tem sido no sentido de melhorar a atuação dos nossos colaboradores, fomentando o rigor e profissionalismo para assim garantir refeições seguras e saudáveis a todos os nossos utentes e colaboradores.”

Daniela Vareiro (Nutricionista 0253N)



“Com a mesma visão da Instituição, também o departamento de compras tem como foco a procura cessante em adquirir produtos de excelência para o bom funcionamento da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde.

O setor de compras atualmente inter-relaciona-se com vários setores da Instituição, que influenciam algumas das tomadas de decisão, sendo eles:

O departamento de nutrição, que é exigente na qualidade dos géneros alimentares.

O departamento de qualidade que é extremamente rigoroso quanto às regras de HACCP.

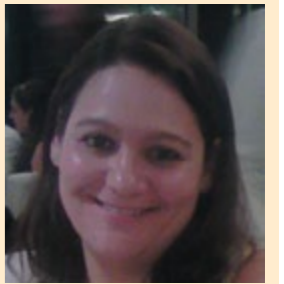
E por fim mas não menos importante a direção, que questiona sempre a relação qualidade preço.

Com todas estas preocupações, este departamento, assenta a sua atuação numa conduta atenta e rigorosa com os fornecedores com quem trabalha, ou pretende trabalhar.

Alinhados na visão da instituição é dada sempre preferência a fornecedores nacionais, preferencialmente fornecedores locais.

Já não basta apenas comprar, é preciso comprar bem, procurando obter o maior número de vantagens possíveis, focando sempre o custo/benefício na relação comercial.”

Responsável pelas compras área alimentar – Magda Silva



“Para uma confeção segura não pode haver falhas na receção dos alimentos. Para dar início ao processo mais importante de uma boa segurança alimentar. Uma receção responsável e cuidadosa, onde nunca pode falhar temperatura, qualidade e validade. Uma boa receção de mercadorias é um método preventivo para evitar riscos para a saúde.”

Equipa de Receção de mercadorias – Fajozes

“A qualidade das refeições dos nossos utentes começa na receção de mercadorias. Por isso, procuramos que seja um processo importante, preparando convenientemente a sua receção, tendo especial atenção para as características organoléticas dos produtos, de modo a receber produtos de qualidade e, claro, armazenando-os segundo todas as regras de segurança alimentar. É uma tarefa exigente, mas fazemo-la com muito gosto, pois gostamos muito dos nossos utentes e queremos oferecer-lhes, todos os dias, as melhores refeições.”



**Equipa de Receção de mercadorias
Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência**

“O cumprimento das regras de receção e registos ajudam-nos a rastrear possíveis anomalias nos produtos rececionados, para segurança dos nossos alimentos até serem consumidos. Desta forma, conseguimos garantir produtos de qualidade aos nossos residentes.”

**Equipa de Receção de mercadorias
Centro Rainha Dona Leonor**





Enquanto colaboradoras responsáveis pela receção das mercadorias alimentares na Casa da Criança consideramos assumir um papel muito importante uma vez que temos como objetivo prevenir, eliminar ou reduzir um potencial risco no que concerne à qualidade dos alimentos para o consumidor final (crianças ou colaboradores).

Certificar que este circuito é tratado com confiança e segurança permite-nos assegurar de que a confeção dos alimentos será feita com a certeza de providenciar uma refeição saudável e com qualidade. Os fornecedores de mercadoria devem oferecer um clima de confiança, com vista diminuir ou eliminar a probabilidade de ocorrerem situações que coloquem em risco a segurança dos alimentos e, conseqüentemente, aumentar a saúde do consumidor.

Por isso consideramos que uma boa receção da mercadoria implica vários cuidados, nomeadamente, enquanto responsáveis desta tarefa sentimos

mais confiança e segurança quando, se verifica a adequabilidade do veículo ao produto transportado, especialmente no que diz respeito a produtos refrigerados ou congelados; se as condições de higiene do transporte das mercadorias é adequada e os alimentos foram transportados à temperatura correta (é de extrema importância não interromper a cadeia do frio), se os produtos congelados chegam já em fase de descongelação devem ser devolvidos ao fornecedor; se verifica a rotulagem, os códigos e os prazos de validade ou de durabilidade mínima dos produtos de forma a não se adquirirem produtos fora do prazo de validade; se observa o estado das embalagens de acondicionamento dos alimentos, em termos de higiene e integridade; se o fornecedor apresenta-se com uma imagem cuidada e higienizada, empático com a instituição, auxiliando a descarregar a mercadoria; se os produtos alimentares têm uma boa apresentação e higienização e as suas quantidades e características estão de acordo com a nota de encomenda.

Todas nós consideramos que a qualidade do produto final (refeições) é influenciada pela qualidade das matérias-primas compradas e a higienização de uma refeição depende, em grande parte, dos cuidados que se tiverem com os alimentos durante o seu transporte, armazenamento, conservação, confeção e distribuição ao consumidor.

Equipa de Receção de mercadorias – Casa da Criança

“Eu trabalho há mais ou menos 8 anos na receção de mercadorias e o meu trabalho é de muita responsabilidade.

O local de receção de mercadorias é onde é feita a triagem de todos os produtos que são consumidas na Instituição.

A chegada dos produtos é muito importante e é necessário estar atenta a todos os aspetos dos alimentos: aspeto, cheiro, cor, peso, corte, medição, temperatura no interior dos alimentos, fornecedor, faturas, lotes, validades, encomendas ao fornecedor, etc..

Noto mudanças positivas no comportamento dos fornecedores, tenho mais prática para lidar com os problemas do dia-a-dia e estou sempre a aprender.

Todos estes aspetos são extremamente importantes, para que o resultado final seja o esperado”.



*Dores Novo – Lar de Idosos
Colaboradora responsável pela receção de mercadorias - Lar de terceira Idade*



“ A segurança alimentar é assegurada pela correta receção de mercadorias, na qual temos de ter em conta as características organoléticas (aspeto, cheiro, cor), as temperaturas dos alimentos, temperatura do carro de transporte, entre outros aspetos. Outro fator importante é o fornecedor, que se deve apresentar de modo higienizado e adequado. Só com as nossas boas práticas, assim como dos nossos fornecedores, é possível garantirmos a segurança alimentar.”

Equipa de Receção de mercadorias - Centro Social em Macieira

“Salgado & Lopes, Lda. faz parte da lista de fornecedores da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde, o que nos enche de satisfação, mas para isso, muito têm contribuído a exigência, disciplina e rigor com que se processa todo o relacionamento fornecedor / cliente, onde se destaca a forma como se processam os pedidos, as entregas e os respetivos preços.

Por tudo isto, obriga-nos cada vez mais a evoluir no sentido de continuar a dar resposta às exigências deste cliente, sendo um dos nossos principais objetivos.”

Salgado & Lopes

Fornecedor géneros alimentares - Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde

Manutenção de Infraestruturas – Suporte necessário ao processo de Segurança Alimentar

A manutenção de infraestruturas tem-se relevado importante no processo de garantia da Segurança Alimentar. Não se pode falar em segurança alimentar se não for garantido o “cartão de cidadão” dos materiais e objetos a entrar em contacto com os alimentos, como por exemplo embalagens de plástico, loiça de mesa de vidro, cerâmicas, materiais em alumínio, assim como equipamento de confeção com componentes ferrosos, que podem com o tempo de utilização, consubstanciar-se como um perigo para os alimentos. Os equipamentos disponíveis nas cozinhas, assim como toda a infraestrutura envolvente são significativos no “peso” da segurança alimentar, pela sua direta implicação na garantia de um serviço seguro do ponto de vista da segurança dos trabalhadores, aquando a utilização dos equipamentos, assim como da segurança dos alimentos.

As instalações das cozinhas da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde são continuamente acompanhadas nas várias especialidades: gás, serralharia, eletricidade e construção civil, com vista a assegurar as devidas condições de segurança, operacionalidade e manutenção. Estas intervenções objetivam minimizar possíveis impactos das infraestruturas e dos equipamentos na “saúde” dos alimentos assegurando assim que estes não se tornam impróprios para consumo humano, perigosos para a saúde ou contaminados.

No último semestre de 2015 foram realizadas aquisições de equipamento para as cozinhas do Centro Social em Macieira, Casa da Criança, Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência e Lar de Idosos. Estas aquisições tiveram como base a eficiência dos equipamentos, e o impacto destes na produção de refeições seguras.

Também nesta área é importante a supervisão do responsável de segurança alimentar para garantir que os materiais, equipamentos e infraestruturas são os adequados ao uso.



STRESSE - BOM OU MAU?!?

Stresse no trabalho

O stresse no trabalho surge quando o ambiente de trabalho coloca exigências que excedem as competências que o trabalhador pensa possuir para as enfrentar (ou controlar). O stresse não é uma doença, mas se for intenso e prolongado pode causar doenças do foro físico e psíquico (tais como depressões, esgotamentos nervosos e doenças cardiovasculares e outras). Trabalhar sob uma certa pressão pode melhorar o nosso rendimento e proporcionar satisfação, desde que possamos concretizar os objetivos a que nos propomos. Mas se as exigências e as pressões aumentarem excessivamente, podem resultar em stresse negativo. O stresse pode ser provocado por problemas existentes no local de trabalho ou fora dele, ou ambas as hipóteses.



Resolvemos assim dedicar este espaço da dica da news, à exploração deste tema, com dicas que nos parecem de caráter interessante e relevante no dia-a-dia dos trabalhadores.

Identificam-se assim as causas que poderão ser causadoras de stresse no local de trabalho, realçando porém, que outras causas relevantes poderão estar implícitas ao stresse, sendo estas causas exteriores ao local de trabalho. A conjuntura socioeconómica, assombrada pelo negativismo, assim como a dificuldade que as famílias todos os dias sentem na sua gestão financeira, e o avolumar de problemas de saúde, propiciados por uma sociedade altamente evolutiva, com comportamentos alimentares desajustados e de gestão do dia a dia “atropelado” fazem subir exponencialmente o stresse negativo, aumentando a dificuldade em gerir o mesmo.

Causas de stresse no trabalho

O stresse pode ser causado pelo modo como as tarefas são distribuídas e pelo tipo de trabalho que se executa. Os fatores indicados a seguir podem resultar em stresse no trabalho:

- Atmosfera (ou “cultura”) no local de trabalho e o modo como interpreta o stresse;
- Exigências impostas, tais como o facto de ter muito ou pouco para fazer e estar exposto a riscos físicos, como produtos químicos perigosos ou ruído;
- Falta de controlo pessoal, ou seja ter uma influência inadequada na forma como o trabalho é realizado;
- Relacionamentos no local de trabalho, incluindo a existência ou não de situações de assédio moral;
- Inovações; quantidade de informações que recebe sobre as inovações introduzidas e o modo como foram planeadas;
- Papel desempenhado; até que ponto tem uma ideia clara sobre em que consiste o trabalho que deve executar e se existem conflitos;
- Falta de apoio dos colegas e superiores;
- Falta de formação que proporcione qualificações para executar as tarefas que desenvolve.



FAÇA O SEU TESTE!
Avalie se existem problemas de stresse no seu local de trabalho.

Teste aqui o seu stresse! Selecione para cada questão, a opção que considera mais adaptada a si. No final, some a pontuação e veja como está o seu stress.

ATMOSFERA	Sim	Não	Não Sei
Acha que tem de prestar trabalho extraordinário para manter o seu emprego ou ser promovido?	1	0	0
As pessoas afetadas pelo stresse são tidas como fracas ou levadas a sério?	1	0	0
É dada importância ao seu trabalho e às sugestões que apresenta?	0	1	0
Tem a sensação de que existe uma pressão constante para trabalhar mais e a uma maior velocidade?	1	0	0
EXIGÊNCIAS IMPOSTAS	Sim	Não	Não Sei
Recebe mais trabalho do que é possível fazer no tempo que dispõe?	1	0	0
Acha que o seu trabalho é demasiado difícil?	1	0	0
Gosta do trabalho que faz?	0	1	0
O seu trabalho aborrece-o?	1	0	0
O seu ambiente de trabalho é demasiado ruidoso, a temperatura é agradável, o local onde trabalha é arejado e tem boa luz?	1	0	0
Preocupa-se com os perigos a que está exposto no local de trabalho, como por exemplo produtos químicos?	1	0	0
Sente que corre risco de ser alvo de violência por parte de clientes ou do público que atende?	1	0	0
CONTROLO	Sim	Não	Não Sei
Tem possibilidades de influenciar o trabalho que faz?	0	1	0
Está envolvido no processo de tomada de decisões?	0	1	0
RELACIONAMENTOS NO LOCAL DE TRABALHO	Sim	Não	Não Sei
As relações com os seus superiores são boas?	0	1	0
Tem boas relações de trabalho com os seus colegas, ou, se tem um cargo de chefia, com os seus colaboradores?	0	1	0
É vítima de assédio moral no seu local de trabalho, por exemplo, são-lhe dirigidos insultos ou é alvo de comportamentos ofensivos ou abusivos por parte de colegas e superiores?	1	0	0
É alvo de humilhações e abusos por preconceitos de raça, sexo, origem étnica, deficiência, etc.?	1	0	0
INOVAÇÕES	Sim	Não	Não Sei
Recebe informações sobre as inovações introduzidas no seu local de trabalho?	0	1	0
Participa no planeamento das inovações que afetam o seu trabalho?	0	1	0
Recebe apoio durante o processo de inovações?	0	1	0
Tem a impressão de que há inovações a mais, ou talvez a menos?	0	1	0
PAPEL DESEMPENHADO	Sim	Não	Não Sei
Tem uma ideia clara sobre em que consiste o trabalho e as responsabilidades que lhe foram delegados?	0	1	0
Tem de cumprir tarefas que, em sua opinião, não fazem parte do seu trabalho?	1	0	0
Já alguma vez se deparou com situações de conflito de papéis?	1	0	0
APOIO	Sim	Não	Não Sei
É apoiado pelos seus superiores e colegas?	0	1	0
É louvado quando faz um bom trabalho?	0	1	0
São-lhe feitos comentários construtivos ou sente que só recebe críticas negativas?	0	1	0
FORMAÇÃO	Sim	Não	Não Sei
Dispõe das qualificações adequadas para executar o seu trabalho?	0	1	0
É encorajado a aprofundar as suas qualificações?	0	1	0

INTERPRETAÇÃO DA PONTUAÇÃO:

< 10 pontos:
 O seu trabalho causa-lhe pouco stresse, e o impacto negativo no seu bem-estar é reduzido.

10 a 15 pontos:
 O seu trabalho pode vir a causar-lhe stresse e afetar o seu bem-estar.

16 a 29 pontos:
 O seu trabalho causa-lhe stresse e afeta o seu bem-estar.

Fonte: Adaptado de Agência Europeia para a Segurança e Saúde no trabalho.

De que modo posso contribuir para combater o stresse no trabalho?

A entidade patronal é responsável pela prevenção do stresse no trabalho, trabalho este já desenvolvido, ainda que numa fase embrionária na Instituição. No entanto, para obter melhores resultados, deverá cooperar com a entidade patronal. Deixamos para si, algumas ideias:

- Em caso de problemas, fale com o seu superior. Se sentir dificuldades em falar diretamente com o seu superior, peça ao seu representante para fazê-lo;
- Contribua para identificar problemas, encontrar soluções e meios de implementá-las, envolvendo-se no processo de avaliação dos riscos de stresse iniciado pela entidade patronal (as perguntas atrás referidas poderão ajudá-lo a identificar problemas e a encontrar soluções para os mesmos no seu local de trabalho);
- Dê o seu contributo, verificando se as soluções são eficazes, assumindo assim o seu papel fundamental, como elemento integrante da sua equipa e do seu local de trabalho.

Acima de tudo faça valer a pena, o seu dia a dia, esforçando-se por compreender que todos somos diferentes, com personalidades distintas, mas unidos por uma causa maior - o sorriso e a felicidade no rosto daqueles de quem cuidamos - os nossos utentes!

MITOS E FATORES SOBRE O STRESSE

O stresse faz parte de qualquer profissão?

Cada profissão envolve um certo grau de pressão, no entanto, quando esta pressão se torna exagerada e as exigências se tornam demasiadas para um trabalhador as enfrentar, então isto pode originar situações de stresse com as quais os trabalhadores não conseguem lidar.

Sinto-me stressado no trabalho, com quem devo falar?

Se sentir que está stressado e que não consegue lidar com o stresse que sente e que isso afeta o seu trabalho, deve falar com o seu superior hierárquico.

Caso não se sinta à vontade para falar com o seu superior hierárquico, procure alguém responsável por questões pessoais (como recursos humanos) ou um colega em quem confie. Partilhar o seu problema pode ser útil e as pessoas com quem desabafa podem ajudá-lo de forma direta.

Caso considere que o stresse está a afetar a sua saúde, deve procurar apoio médico.

Consumir álcool ajuda-me a relaxar, por isso, como é que agrava o stresse?

No imediato, consumir álcool pode ajudá-lo a descontraír e a sentir-se relaxado. No entanto, depois de consumir, pode sentir-se ansioso ou deprimido, levando-o a consumir mais álcool para voltar a sentir-se melhor. Isto pode levá-lo a desenvolver uma dependência ou vício e não vai resolver os seus problemas.

Não estou a trabalhar devido ao stresse e dizem-me que devo voltar a trabalhar o mais rápido possível. É verdade?

Está provado que, no caso de qualquer doença, quanto mais tempo estiver ausente do trabalho, mais difícil se torna regressar.

Com o stresse o caso é o mesmo. Não deve regressar ao trabalho enquanto não se sentir preparado para o fazer, mas não precisa de se sentir totalmente bem antes de o fazer. Deve sim analisar se está apto para fazer o seu trabalho de forma eficaz e se existe algum fator no seu local de trabalho que possa influenciar negativamente o seu estado. Caso considere haver algum fator no local de trabalho que contribua para piorar a sua situação, então deve informar a sua entidade empregadora para que esta possa tentar mudar os fatores causadores de stresse antes do seu regresso.

Acidentes de Trabalho na Instituição: Balanço 2015

A prática de notificação de acidentes de trabalho na Instituição está já cimentada nos vários serviços da Instituição. Várias são as notificações que chegam ao Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança sobre os acidentes, sendo que esta notificação vem acompanhada de uma análise de causas, feita pelo respetivo centro, ou serviço, permitindo, ao Departamento de Qualidade e Segurança, ter uma “visão helicóptero” sobre os motivos que proporcionam estes acidentes, segundo a opinião das testemunhas e dos responsáveis.

A Instituição contou no ano de 2015 com um total de 104 acidentes, o maior número alcançado na história de acidentes de trabalho da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde.

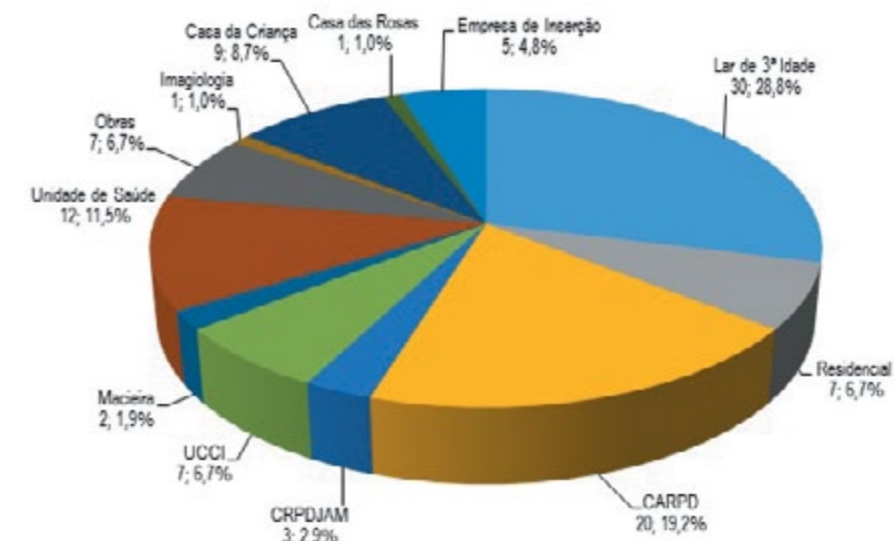


Figura 3 - Acidentes de trabalho ocorridos por centro/serviço no ano 2015

Na maior parte dos acidentes notificados, não sendo possível avaliar a “causa-efeito” do acidente, percebe-se que o desgaste físico e mental, sendo este último provocado por incapacidade de gestão de stresse no trabalho (causado por fatores externos ou internos), consubstancia-se como as causas de maior relevância, neste cenário catastrófico que foram os acidentes de trabalho no ano de 2015. Percebe-se ainda que este elevado número não está relacionado com a avaliação de riscos nos postos de trabalho, mas sim com a falta de um plano estruturado, organizado de forma especializada, com intervenção focal e com medidas corretivas assertivas.

Os dados registados na Instituição seguem os dados e a tendência que a Europa já vem traduzindo nas suas publicações em matéria de acidentes de trabalho. O stresse é responsável por quase metade dos dias de trabalho perdidos, os quais custam anualmente e atualmente à economia europeia, 136 mil milhões de euros, em razão da perda de produtividade, incluindo o absentismo devido a baixas por doença.

No ano de 2015, o Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança organizou um Fórum de Segurança totalmente dedicado a este tema, antecipando de certo modo a tendência de acidentes. Contudo afigurou-se apenas como uma iniciativa pontual, devendo a mesma ser agarrada e dinamizada com equipas multidisciplinares de competências que equilibrem a atuação dos profissionais técnicos desta área do saber, tais como o médico de medicina no trabalho e o psicólogo, aliando os seus conhecimentos aos técnicos de higiene e segurança no trabalho, de forma a definir estratégias de atuação, para que possam ser propostas de forma estruturada à gestão de topo.

“Entendo, como responsável técnica nesta área, que o stresse e os riscos psicossociais devem ser levados a sério, avaliados e geridos de forma tão sistemática como os outros riscos no local de trabalho, com auscultação contínua às pessoas, consumando esta avaliação técnica uma avaliação conjunta entre o técnico de higiene e segurança no trabalho e um psicólogo nomeado para colaborar nesta franja tão relevante e sensível, que são os colaboradores.

Sou da opinião que o combate aos fatores de risco de SST nos locais de trabalho, incluindo os riscos psicossociais, beneficiam o desempenho das equipas de trabalho, os custos de “ser” e a satisfação dos utentes e clientes para com o desenvolvimento dos serviços, através da redução do absentismo e das taxas de acidentes e lesões, bem como da retenção de trabalhadores qualificados, o que conduz a uma força de trabalho mais saudável e produtiva ”

Odete Cunha

Responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

Acidente de trabalho - definição

Acidente de trabalho é o acidente ocorrido no local e no tempo de trabalho, que produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença, de que resulte redução da capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte.

Quando é que se considera que determinada lesão é consequência do acidente de trabalho?

A lesão constatada no local e no tempo de trabalho ou em qualquer das circunstâncias referidas no ponto anterior presume-se sempre consequência do acidente de trabalho; caso contrário, isto é, se a lesão não se manifestar imediatamente a seguir ao acidente (48 horas seguintes) compete ao sinistrado ou seus beneficiários legais, fazer prova de que a dita lesão foi consequência do acidente.

Quando é que um acidente não dá direito a reparação?

Nem todos os acidentes reportados devem ser notificados à seguradora, mas sim sujeitos a uma avaliação técnica e cuidadosa pelo técnico de segurança, garantindo algumas premissas:

- Assegurar que o acidente não foi dolosamente (intencionalmente) provocado pelo trabalhador sinistrado ou resultante de um seu comportamento (acto ou omissão) que implique violação injustificada das condições de segurança estabelecidas pela entidade empregadora ou previstas na lei. Considera-se que a violação das condições de segurança é justificada, se o acidente de trabalho resultar de incumprimento de norma legal ou estabelecida pelo empregador da qual o trabalhador, face ao seu grau de instrução ou de acesso à informação, dificilmente teria conhecimento ou, mesmo que dela tivesse conhecimento, dificilmente poderia entender.

- O acidente que resulte exclusivamente de negligência grosseira do trabalhador. Negligência grosseira é o comportamento temerário em alto grau, que não se traduz em ato ou omissão resultante da habitualidade ao perigo do trabalho executado, da confiança na experiência profissional ou dos usos e costumes da profissão.

- O acidente resultante da privação permanente ou accidental do uso da razão do sinistrado, nos termos da lei civil, salvo se esta privação resultar da própria prestação de trabalho, for independente da vontade do sinistrado ou se o empregador, ou seu representante, conhecendo o estado do trabalhador, tiver consentido na prestação.

- O acidente proveniente de caso de força maior, isto é, o acidente provocado por forças inevitáveis da natureza independentes da intervenção humana, que não constitua risco criado pelas condições de trabalho nem se produza ao executar serviço expressamente ordenado pelo empregador em condições de perigo evidente.

- O acidente ocorrido na prestação de serviços eventuais ou ocasionais, de curta duração, a pessoas singulares, em atividades que não tenham por objeto a exploração lucrativa (isto é, atividades cuja produção se destine exclusivamente ao consumo ou utilização do agregado familiar do empregador), exceto nos casos em que o acidente resulte da utilização de máquinas ou outros equipamentos especialmente perigosos.

TESTEMUNHO COLABORADORA

O meu nome é Raquel Lázaro, tenho 29 anos e sou colaboradora do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança da SCMVC.

Entrei para a Instituição em Outubro de 2012, sendo o meu primeiro trabalho a colaboração na implementação do sistema de Gestão da Qualidade pelo referencial Equass Assurance no Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência, em Touguinha. Este foi o primeiro centro social certificado na Instituição, tendo-se seguido os centros de Infância: Casa da Criança e Centro Social em Macieira.

Nestes 3 anos em que me encontro na Instituição, consigo ver a evolução e o progresso da Instituição e dos Sistemas de Gestão da Qualidade implementados. A visão do departamento, alinhada com a visão da Instituição, tem sido a de continuamente apostar na melhoria contínua dos seus serviços e na implementação de sistemas adaptados aos seus centros e serviços, de forma que todos os profissionais falem a mesma linguagem,

que as práticas de trabalho sejam uniformes e que a satisfação dos clientes com o serviço prestado seja cada vez maior. Embora a implementação de práticas de trabalho uniformes e procedimentadas constitua um acréscimo de trabalho tanto para o departamento da qualidade como, inicialmente, para os centros e serviços, a médio prazo consigo percecionar o seu impacto positivo no aumento da eficácia e solidez dos processos e na qualidade do serviço prestado, diminuindo os erros, as dúvidas e o tempo perdido, aumentando a independência dos centros/ serviços, e contribuindo para o aumento da qualidade de vida e da satisfação dos utentes/clientes.

Também ao nível da comunicação, tem existido melhorias na forma de comunicar com os colaboradores, privilegiando-se a consulta dos colaboradores para identificar as suas necessidades, e sendo transmitidas continuamente informações relevantes para o desenvolvimento da sua atividade profissional, como distribuição de procedimentos/ instruções de trabalho, formação, afixação das políticas institucionais, instruções de emergência e do número acumulado de acidentes de trabalho (afixado mensalmente nos centros), bem como outras medidas de forma aproximar o departamento dos colaboradores (através desta Newsletter e de ações pontuais).

No que respeita à Segurança no Trabalho, considero que tem sido feito um trabalho contínuo na sensibilização e formação dos colaboradores para a adoção de práticas de trabalho seguras. Outro aspeto que considero ter um impacto positivo na dinâmica grupal e no foco da segurança, assim como na satisfação dos colaboradores é a realização de fóruns de segurança que, de ano para ano, são cada vez mais inovadores e mais alinhados com as necessidades dos nossos colaboradores.

É para mim, enquanto colaboradora, um prazer trabalhar neste departamento e poder interagir com profissionais que demonstram grande potencial, contribuindo de forma significativa e deixando também o meu cunho neste caminho já bem definido, mas evolutivo, de qualidade.

Contamos, assim, com todos os leitores da *Newsletter* e com todos os colaboradores, para nos ajudarem a assegurar a excelência dos serviços da Instituição e para garantir as condições de segurança necessárias para todos os que aqui trabalham e todos os que utilizam os nossos serviços.

“A qualidade nunca se obtém por acaso; ela é sempre o resultado do esforço inteligente”

(John Ruskin)

Raquel Lázaro

Colaboradora do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança



Atividades previstas para o 1.º semestre de 2016:

- Formação em gestão da qualidade
- Visitas a fornecedores de géneros alimentares
- Relatório de avaliação de fornecedores – área alimentar
- Relatório anual de acidentes de trabalho
- Relatório de Atividades
- Tratamento estatístico dos inquéritos da área social e de saúde
- Auditorias internas nos Centros de Infância
- Auditoria interna no Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência
- Trabalhos para implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Laboratório de Análises Clínicas
- Consulta aos colaboradores em matéria de Higiene e Segurança no Trabalho
- Continuação da avaliação de riscos nos postos de trabalho
- Revisão aos planos de segurança e saúde

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, com assunto NEWSLETTER.

QUALI
CARTOON

