NEWSLETTER
Qualidade, Ambiente e Segurança

9

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DO CONDE

ZERO ACIDENTES

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O trabalho desenvolvido no Departamento QAS desde 2006 assenta nos objetivos de desenvolvimento sustentável, princípios estes que integram a Missão da Instituição desde 1510.

Ficha técnica

Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde

Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

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

E-mail
qualidade.seguranca@scmvc.pt

Equipa editorial
Odete Cunha
Catarina Campos

Equipa gráfica
Miguel Amorim

Redator convidado
Daniela Vareiro
(Dica da *News*)

Publicação
Semestral
Abril 2019
[Edição 9]

Impressão
Gráfica São João

Tiragem
500 exemplares

N.º páginas 20

EDITORIAL

Odete Cunha: Responsável QAS

A *Legionella* é uma bactéria que se encontra naturalmente presente nos ecossistemas, não afetando os mesmos pela sua presença, nem o ambiente em geral.

Ficou mundialmente conhecida em 1976, durante uma convenção da *American Legion*, num hotel em Filadélfia. A mesma foi a responsável por 221 pneumonias graves e 34 mortes. Foi aí que esta bactéria ficou conhecida e ganhou a denominação de *Legionella pneumophila*, tendo a doença sido designada de "Doença dos Legionários".

A Doença do Legionário é uma pneumonia produzida pela *Legionella spp*. A *Legionella* transmite-se através de aerossóis provenientes da água. A bactéria tem capacidade para sobreviver sem água, como parasita intracelular de protozoários. A temperatura ótima de desenvolvimento é entre os 25ºC e os 42ºC. Tem aumentado os casos divulgados pela comunicação social, tendo sido o maior surto registado em Portugal no ano de 2014 numa Instalação Fabril de Vila Franca de Xira. Foram registadas 403 pessoas infetadas, tendo ocorrido 14 mortes. Foi este o 2.º caso registado com mais mortes em todo o mundo. A industrialização, a evolução tecnológica e as alterações climáticas tem favorecido a disseminação da *Legionella*, advindo daí as preocupações maiores das Organizações de Saúde para a mitigação do risco.

A existir um surto provocado pela *Legionella*, é desenvolvida uma investigação ambiental pela DGS, sendo rastreadas as fontes eventuais de disseminação da *Legionella*. Nesses locais são efetuadas colheitas de amostras, e tomadas medidas de suspensão do funcionamento, com aplicação de medidas corretivas. Também nestes casos é feita investigação clínica. No decorrer da investigação são considerados reservatórios improváveis, tais como fontes decorativas, estações de lavagem automóvel, máquinas de asfaltagem, autocaravanas, entre outros.

As Organizações estão atualmente a identificar as áreas de risco e a priorizar a intervenção, procurando as medidas preventivas mais adaptadas para combater este eventual problema. Será necessário desenvolver e preparar equipas multidisciplinares, com formação adequada, para estruturar e implementar planos eficientes no combate à *Legionella*.

Na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde já temos medidas implementadas desde 2014!

Odete Cunha
Responsável do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

Sumário

2 Editorial
Legionella

3 Qualidade
Auditorias
Relatório de Atividades

4 Ambiente
JUNTOS Reduzimos!

5 Higiene e Segurança
Consulta aos trabalhadores
Formação

6 Segurança Alimentar
Auditorias às cozinhas
Hotel Brazão - Infraestruturas

9 Espaço do Colaborador
Departamento QAS

12 Dica da *NEWS*
Datas de validade

13 Sabia que...
A água da torneira tem qualidade reconhecida?

14 Destaque
ZERO ACIDENTES: caminho a percorrer...

15 Atividades

QUALIDADE

Auditorias internas

As auditorias internas continuam a ser uma ferramenta de gestão e controlo a privilegiar pelo departamento QAS. No semestre passado foram realizadas as auditorias previstas aos 3 centros certificados. Dessas auditorias resultaram as habituais oportunidades de melhoria, assim como não conformidades, tendo sido disponibilizada informação para as equipas refletirem nas metodologias, repensarem e implementarem ações corretivas.

Foi claro nas auditorias levadas a efeito, que a maturidade dos referenciais implementados nos centros implicam mais detalhe, mais cuidado na definição de indicadores, mais cuidado nas estratégias e ferramentas de medição, assim como incrementa a responsabilização e comprometimento de todos os elementos profissionais que compõe estas equipas.

O plano de auditoria foi cumprido com diligência, ética, confidencialidade devida, e zelo profissional.

A metodologia de auditoria privilegiada foi a análise documental, entrevista e momentos de observação aos vários serviços realizados nas respetivas instalações.

Uma vez mais estão de parabéns todos os profissionais que continuam a dar o melhor de si todos os dias!

> ***Os resultados deste exercício foram uma vez mais muito satisfatórios, sendo transparente o cuidado personalizado e humanizado que é dirigido aos utentes destes serviços.***

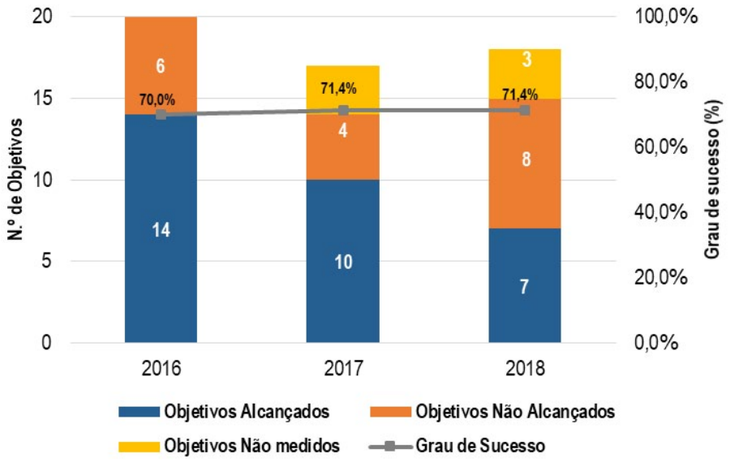
Realização do Relatório de Atividades: Objetivos alcançados

Os objetivos propostos pelo Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança, no ano de 2018 tiveram por base as duas orientações estratégicas definidas no planeamento de atividades em 2017, que foram eles:

- OE1: assegurar a manutenção dos requisitos relevantes nas áreas de Segurança Alimentar, Higiene e Segurança no Trabalho e Ambiente;
- OE2: Consolidar os sistemas de gestão da qualidade implementados com vista à renovação da certificação e certificação.

Foram definidos 17 objetivos específicos, monitorizados durante o ano. A taxa de concretização dos objetivos foi de 71,4 %. No ano de 2018, alguns objetivos não foram cumpridos, por baixa de recursos humanos no departamento, limitando o seguimento do planeamento previamente estabelecido.

Foi durante todo o ano feito um esforço para garantir o cumprimento das tarefas prioritárias, sendo o trabalho desenvolvido alinhado com as prioridades legais, estatuárias, assim como com decisões estratégicas e relevantes para a Instituição.



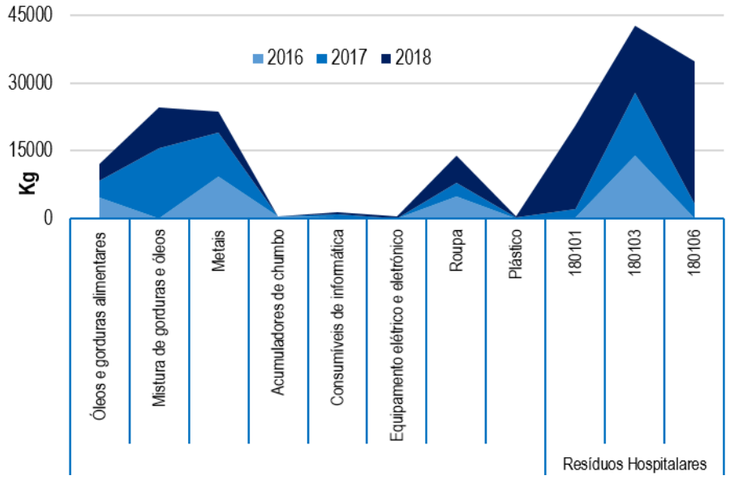
Alcance de objetivos traçados QAS

De destacar pela positiva, no relatório de atividades de 2018, o sucesso da transição para o novo referencial de gestão da qualidade *Equass Assurance* 2018, marcando a 1.ª certificação integrada na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, assim como o excelente resultado de qualidade obtido, *Step Away*, marcando o caminho de excelência que tem vindo a ser traçado.

Esta altura do ano em que parámos para pensar como o ano transato correu, resulta num momento de reflexão interior, primeiro com nós mesmos e depois com as equipas sobre se o caminho escolhido a seguir foi o certo…

AMBIENTE

JUNTOS Reduzimos!



Quantidade de resíduos separados na SCMVC

Na SCMVC já perfazemos uma fileira de 17 resíduos separados. Além desta separação contabilizada, são separados resíduos inorgânicos e orgânicos, assim como também são separados papel e cartão, plástico, mobiliário, televisores e colchões que não são contabilizados.

SABIA QUE...

Os resíduos produzidos na SCMVC são geridos através de uma plataforma?

Atualmente o transporte de resíduos é regulado por legislação que institui a utilização obrigatória de e-GAR (guia de acompanhamento de resíduos eletrónica). As e-GAR são emitidas através do Siliamb, plataforma informática que permitiu a modernização e a desmaterialização das antigas GAR (em papel).

Este processo apresenta inúmeras vantagens, entre as quais:

- Eliminação de milhões de folhas de papel por ano;
- Simplificação no preenchimento da informação e integridade com outros sistemas de terceiros;
- Maior e melhor fiscalização e controlo da informação registada, evitando possíveis erros ou fraudes;
- Segurança da informação, garantindo a autenticidade de dados e informação;
- Redução de custos administrativos e outros custos indiretos.

Participando neste registo aumentamos a consciência da nossa pegada ecológica e estabelecemos um compromisso aberto e transparente com o Ambiente e com a Sociedade.

A separação de resíduos, com encaminhamento para tratamento e valorização tem aumentando com significado, tendo sofrido em 2018 um aumento de 41,4% relativamente a 2016 fruto da cultura de prevenção ambiental de separação de resíduos e para a qual todos os colaboradores em muito tem contribuído. Consumir com consciência deve ser a missiva do comportamento responsável, pois com esta atitude estaremos na certa a poupar recursos e a salvaguardar a continuidade das nossas árvores genealógicas, garantindo qualidade de vida e bem-estar ambiental. A diminuição da produção de resíduos, assim como a correta triagem e encaminhamento dos mesmos impacta fortemente a nível ambiental, nível social e nível económico. Ao nível ambiental poupamos em recursos naturais, quer seja ao encaminharmos os nossos resíduos para um destino final adequado, quer seja pela reciclagem ou compostagem, poupando assim o meio ambiente. Ao nível social conseguimos uma sociedade mais justa e organizada, onde é possível (con)viver em harmonia com os resíduos uma vez que estes são corretamente encaminhados e tratados. Na Instituição este nível é conseguido através da recolha de tampinhas para troca por material de apoio a utentes com maiores necessidades económicas, assim como para apoiar os Bombeiros Voluntários de Vila do Conde com a receita gerada pelos óleos alimentares, que reverte diretamente a favor desta Instituição. Ao nível económico, são melhoradas as condições para mais uma área de empregabilidade e em paralelo a poupança de recursos naturais.

HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Consulta aos colaboradores em matéria de Higiene e Segurança no Trabalho

Em março de 2019 foi promovida a consulta aos trabalhadores através da distribuição de questionários aos vários serviços.

Os resultados da consulta aos trabalhadores irão permitir ajudar a calibrar alguns instrumentos como por exemplo a avaliação de riscos por posto de trabalho e o plano de segurança e saúde, assim como a repensar as medidas existentes e apoiar a implementação de outras. É importante o contributo e a participação de todos os trabalhadores.

A sua opinião é muito importante! Valorize-a e participe.

A consulta aos trabalhadores é obrigatória e deve ser feita no mínimo 1 vez por ano.
(Art. 18º n.º 1 Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro)

Formação em medidas de autoproteção

Foram realizadas ações de reciclagem na formação prática em medidas de autoproteção, mais especificamente na utilização de meios de combate a incêndio. Para estas sessões práticas foi realizado um enquadramento das medidas de prevenção e dos meios existentes e disponíveis nos locais de trabalho, assim como dados os alertas necessários para os profissionais saberem quando devem intervir, até onde podem ir com segurança numa intervenção/combate a incêndio, assim como todos os passos necessários ao combate contra incêndio com segurança. Os formandos foram exemplares no seu comportamento tendo-se demonstrado destemidos, mas acautelados, pois sabem, que a segurança de todos é muito importante, incluindo a própria Segurança.

Foram momentos muitos agradáveis, em que foi possível ver a destreza e atitude de cada formando, assim como avaliar uma vez mais, por amostragem, o estado físico da Instituição no combate a incêndio.

Equipa de colaboradores da formação em segurança contra incêndio

Auditorias realizadas às cozinhas

De acordo com a legislação europeia e portuguesa em vigor, é necessário manter a vigilância em segurança alimentar, principalmente nas Instituições privadas de segurança alimentar, onde devem ser asseguradas condições e boas práticas na produção de refeições.

Durante o mês de novembro de 2018 foram realizadas as habituais auditorias de Segurança Alimentar a todas as cozinhas da Instituição. Para a preparação destas auditorias foram efetuadas listas de verificação que tiveram em consideração os procedimentos instituídos na Instituição, assim como a legislação mais relevante, o Regulamento 852/2004 e a Ficha Técnica de Fiscalização da ASAE (01/ASAE/16). Estes documentos foram usados como critérios de auditoria para levantar as constatações. Foram assim realizadas 7 auditorias a 7 cozinhas diferentes. Esta ação foi executada pela Responsável de Segurança Alimentar, Dra. Odete Cunha e a Nutricionista, Dra. Daniela Vareiro, com o acompanhamento permanente do Diretor de cada Serviço. Observaram-se metodologias e entrevistaram-se por amostragem os colaboradores operacionais.

> ***Existe todo um trabalho realizado assente numa postura pró-ativa de segurança alimentar.***

CARPD

Cozinha do Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência - Touguinha

CRPDJAM

Cozinha do Centro de Reabilitação Prof. Doutor Jorge Azevedo Maia - Fajozes

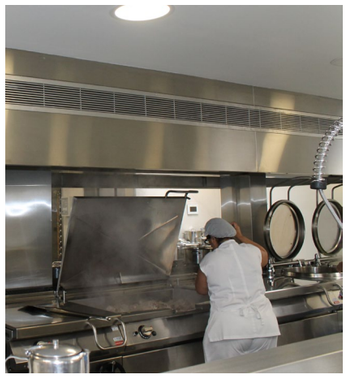
CRDL

Cozinha do Centro Rainha Dona Leonor

CC

Cozinha da Casa da Criança

LTI



Cozinha do Lar da Terceira Idade

CSM

Cozinha do Centro Social em Macieira

Auditorias realizadas às cozinhas

Foi possível mais uma vez verificar o estado de implementação dos planos HACCP e das Boas práticas nas fases de receção de mercadorias, armazenamento, confeção e distribuição. Com esta avaliação foi possível perceber que existem muitos profissionais dedicados, empenhados em zelar pelas instalações, materiais e produtos alimentares, assim como em cumprir com as boas práticas no dia-a-dia, mesmo com todas as tarefas a desempenhar e responsabilidades.

O objetivo destas ações é assegurar que o caminho do prado ao prato é seguro, rastreado e que todos os pontos críticos identificados são controlados. De salientar contudo que nesta fase por impossibilidade de calendarização organizacional não foi ainda possível envolver o "prado" que são eles a Quinta Galante, de onde são produzidos uma boa fatia dos hortícolas consumidos na Instituição e todos os fornecedores de géneros alimentares, assim como o "prato", que são os vários serviços na Instituição em que é feita a distribuição de alimentos.

Muitos parabéns a todos os colaboradores que todos os dias se esforçam para que tudo corra pelo melhor.

Como profissionais a trabalhar na área da Segurança Alimentar sentimos grande orgulho pelas metodologias instituídas, e pela forma como os planos HACCP se desenvolveram em cada serviço, assumindo em cada local uma identidade própria. Temos consciência que uma boa parte da implementação tem de ser assente em formação contínua, implementação ativa de medidas de controlo, como por exemplo a análise microbiológica de superfícies, manipuladores e alimentos, assim como através da contínua satisfação das necessidades de manutenção das cozinhas.

Só com o esforço contínuo e partilha de sinergia de todas as partes, colaboradores da cozinha, responsáveis dos serviços, nutricionista, responsável de segurança alimentar e gestão de topo no que respeita à conciliação de medidas e facilitação para implementação de planos de ação será possível crescer continuamente na cultura da prevenção da segurança alimentar.

Nós assumimos o nosso compromisso de continuar a apoiar os colaboradores na efetiva implementação das medidas, assim como a aproveitar cada oportunidade de melhoria em benefício do serviço. Temos completa confiança na qualidade de trabalho de todos os profissionais que estão nas áreas alimentares, assim como na qualidade e segurança alimentar das refeições produzidas e servidas na Instituição.

Daniela Vareiro - **Nutricionista**
Odete Cunha - **Responsável de Segurança Alimentar**

Equipa de Coordenação da Segurança Alimentar

> ***A segurança da cadeia alimentar é completa quando todos os elos da cadeia estão assegurados.***

Em 2019, para assegurar as medidas de Segurança Alimentar, prevê-se:

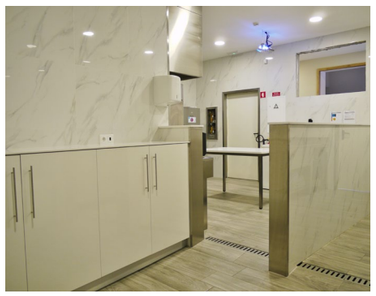
- Visitas a fornecedores (de forma a atestar as condições e boas práticas realizadas pelos nossos fornecedores, assim como a rastreabilidade dos produtos fornecidos), assim como à Quinta Galante (quinta de produção de hortícolas da Instituição);
- Colheitas microbiológicas às superfícies, alimentos e manipuladores;
- Formação aos colaboradores do sector cozinha em Segurança Alimentar;
- Visitas de acompanhamento após as auditorias (para reajuste dos pontos observados e resolução das oportunidades de melhorias);
- Auditorias internas aos locais de distribuição (copas).

A sua relação e comportamento certo com os alimentos na hora de os consumir também é importante. Não se esqueça de fazer a sua parte.

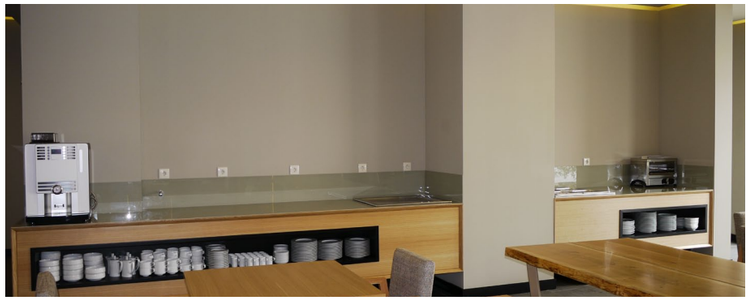
SEGURANÇA ALIMENTAR

Hotel Brazão - Infraestruturas *vs* Segurança Alimentar

O Hotel Brazão sofreu obras de requalificação, que o vieram beneficiar significativamente. A coordenação e responsabilidade desta reabilitação esteve a cargo do Eng.º Rui Maia, que teve um papel preponderante na melhoria das condições oferecidas aos clientes e aos colaboradores. Foi um projeto ambicioso, tendo os resultados superado as expectativas de todos aqueles que estiveram atentos a esta reestruturação. No que respeita à segurança foi repensado e totalmente refeito o conceito da nova cozinha e linha de *self,* tendo sido melhoradas as estruturas no que respeita à segurança alimentar e segurança contra incêndio. Foram envolvidos todos os profissionais e readaptada a estrutura tendo em consideração a sua operacionalidade, com a máxima: MENOS É MAIS! Menos equipamentos desnecessários, equipamentos de classes energéticas mais amigas do ambiente e do utilizador, maior redução de desperdício, assim como espaços de trabalho com a dimensão necessária, adaptados às reais necessidades de operacionalidade.
Atualmente a cozinha que está destinada a preparar pequenos-almoços está compacta, funcional, e com áreas devidamente segregadas, entre circuitos de sujos e limpos. Agora é mais fácil e mais atrativo para a equipa de profissionais lidar com os princípios de segurança alimentar, pois diminui-se a complexidade da mesma.



Cozinha do Hotel Brazão



Linha de *self* do Hotel Brazão

Também a Zona de *self* foi reestruturada sendo aqui repensado o conceito da separação dos alimentos e da conservação dos alimentos. A linha de *self* tem agora um equipamento de banho-maria, e uma placa refrigerada para manter as temperaturas certas e os alimentos mais agradáveis e seguros para consumo.

A reestruturação do Hotel Brazão foi acolhida de coração cheio pela equipa de colaboradores do Hotel. Os clientes estão contentes e sentem que estão num espaço acolhedor, "clean", que fala por si! A zona dos pequenos-almoços tem sido muito apreciada pela qualidade do pequeno-almoço e pela leveza, claridade e simpatia do espaço. Enquanto colaboradores achámos que a linha de self está atrativa e muito funcional. Existe agora espaço suficiente e bem dividido para todos os produtos estarem com as famílias certas e as temperaturas corretas.
Também a cozinha está mais funcional, tem mais luz natural, está mais fácil de higienizar e tem áreas específicas para alimentos a preparar, já preparados e áreas distintas para louças sujas e limpas. O nosso posto de trabalho saiu a ganhar e nós também! Obrigada a todos aqueles que tornaram possível a concretização deste projeto.

Equipa de colaboradores do Hotel Brazão

Equipa de colaboradores da área alimentar

ESPAÇO DO COLABORADOR

Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS)

O elo mais importante...
...o colaborador!

O Departamento QAS existe na Instituição desde 2006 e surgiu fruto de uma necessidade emergente em Segurança Alimentar no Lar de Terceira Idade. Em 13 anos de atividade, o departamento expandiu-se em várias áreas de abrangência, nomeadamente Qualidade, Higiene e Segurança no Trabalho, Saúde Ocupacional, Ambiente e Segurança Alimentar. A proatividade da equipa do departamento permitiu alcançar vários desafios que se foram revelando como oportunos, entre eles a implementação de planos HACCP em todas as áreas de confeção e distribuição alimentar, certificação de serviços, reestruturação de toda a rede de resíduos, formação transversal em todas as áreas de atuação do departamento aos colaboradores, implementação de planos de Segurança Internos, adequação das medidas de proteção dos edifícios, apoio na manutenção de equipamentos e infraestruturas, realização de auditorias internas a sistemas de gestão da qualidade e a outros critérios/requisitos regulamentares relevantes e acompanhamento/resposta a todas as entidades de inspeção e fiscalização das áreas de qualidade, ambiente, segurança alimentar e higiene e segurança no trabalho.
O Departamento QAS exerce atividade com todos os serviços da Instituição (24 serviços):

Abrangência do QAS na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde

Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS)

A necessidade de lidar com muitos serviços e metodologias de trabalho diferentes, assim como o elevado n.º de colaboradores, cerca de 900 colaboradores atualmente, criaram a necessidade e oportunidade do departamento desenvolver metodologias de aproximação, comunicação e envolvimento dos colaboradores, de forma a chegar a todos.

Uma das estratégias passou por desenvolver com o apoio da Gestão de Topo, em 2011 o I Fórum de Segurança que se realizou nas instalações da Casa da Criança. O tema escolhido nesse ano foi a prevenção dos acidentes de trabalho tendo sido utlizadas formas descontraídas, divertidas e apelativas de sensibilizar os colaboradores para este tema. Este primeiro Fórum pretendeu além do seu foco, juntar os colaboradores de todos os serviços, dar a conhecer colegas e os vários locais de trabalho da Instituição, permitindo um encontro geracional, profissional e Institucional. Trata-se de uma atividade realizada a cada 2 anos, estando prevista a realização do V Fórum de Segurança para Setembro de 2019.

Além desta iniciativa, outras foram sendo desenvolvidas pelo departamento QAS, com o mesmo espírito de reaproximação e dinamização de cultura da Qualidade, sendo de destacar o projeto de desenvolvimento da *Newsletter*, apadrinhado pela Instituição, em 2013, com total foco nos colaboradores. Esta *Newsletter* começou por ser totalmente escrita pelo departamento, contando atualmente com o envolvimento de todos os profissionais que de alguma forma contribuem ou participam nas atividades do departamento.

Os serviços da SCMVC

AP - Atendimento Permanente
CARPD - Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência
CRPDJAM - Centro de Reabilitação Prof. Dr. Jorge Azevedo Maia
CC - Casa da Criança
CIMMVC - Centro Interpretativo de Memórias da Misericórdia de Vila do Conde
CMFR - Clínica de Medicina Física e Reabilitação
CR - Casa das Rosas
CRDL - Centro Rainha Dona Leonor
CSM - Centro Social em Macieira
DO - Departamento de Obras
HB - Hotel Brazão
IM - Imagiologia Médica
LAC - Laboratório de Análises Clínicas
LTI - Lar de Terceira Idade
QG - Quinta Galante
RLIS - Rede Local de Intervenção Social
RSI - Rendimento Social de Inserção
SC - Serviços Centrais
SC I - Salão de Chá I
SC II - Salão de Chá II
UCCI - Unidade de Cuidados Continuados Integrados
US - Unidade de Saúde

Equipa de profissionais do QAS

**Queremos continuar a ser parte da solução.
Acreditamos que Juntos podemos apoiar o sucesso da Instituição, valorizando-a como referência no setor!**

A equipa do departamento QAS conta atualmente com duas colaboradoras, Odete Cunha e Catarina Campos. São profissionais com experiências relevantes nas áreas do departamento, com currículo significativo em outros setores de atividade. Esta multidisciplaneiridade de conhecimento e competências continua a agregar valor ao trabalho desenvolvido na Instituição, em particular ao departamento, mantendo acesa a chama da melhoria contínua. De salientar que na área da Segurança Alimentar, outro dos elementos relevantes que integra a equipa é a Daniela Vareiro, Nutricionista da Instituição, elemento este também muito importante na dinamização e apoio nesta área.

A produção de resultados com qualidade e rigor nas diferentes áreas do departamento é fruto de partilha e envolvimento de uma vasta equipa de profissionais da Instituição. A produção de resultados nas diferentes áreas do departamento não diz respeito apenas à equipa QAS mas a todos os colaboradores de todos os centros/serviços.

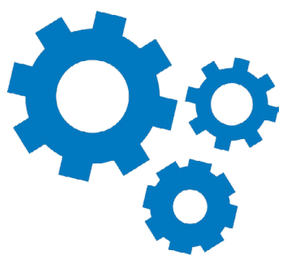
Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS)

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definem as prioridades e aspirações globais para 2030. Mais de 190 países, incluindo Portugal, assinaram a Resolução das Nações Unidas.

O trabalho desenvolvido neste departamento assenta nos objetivos de desenvolvimento sustentável, princípio este que alimenta a nobre Missão da Instituição. O departamento ajuda a manter consistentes as melhores práticas, apoiando e dando corpo às mesmas na Instituição, pelo envolvimento e contributo de todos os profissionais, bebendo e beneficiando de todas as sinergias.

O QAS tem contribuindo desde a sua origem indiretamente para cada um dos 17 princípios:

1. Apoio na construção de metodologias transparentes e não discriminatórias;
2. Implementação de procedimentos que salvaguardam uma alimentação segura;
3. Pela promoção e estímulo de uma vida saudável, induzido pelos Fóruns de Segurança;
4. Apoio na certificação das respostas sociais da infância, fortalecendo a prática de educação de qualidade;
5. No tratamento igual para com todos os profissionais;
6. Implementação de metodologias que asseguram uma água salubre e de qualidade para todos;
7. Na dosagem de carga química necessária e equilibradanuma piscina terapêutica tendo em consideração o potencial calorífico obtido do Sol;
8. Avaliação de riscos por posto de trabalho e proposta de medidas que visam o bem-estar;
9. Apoio à inovação e às infraestruturas da Instituição na área de segurança contra incêndios em edifícios;
10. Apoio ao desenvolvimento de metodologias de trabalho para todas as áreas de trabalho transversais;
11. Apoio na certificação em referenciais que visam maximizar as sinergias das parcerias e da comunidade;
12. Apoio em matéria de Segurança Alimentar e Higiene e Segurança no Trabalho na produção sustentável;
13. Indução de hábitos sustentáveis, através da separação de resíduos e diminuição do consumo de água;
14. Substituição de produtos químicos perigosos por outros menos perigosos;
15. Utilização de "produtos químicos responsáveis" e segregação de todas as fileiras de resíduos;
16. Maturidade do departamento e aumento e melhoria dos canais de comunicação, fortalecendo a justiça no acesso à informação; avaliação justa dos acidentes de trabalho e nas avaliações de risco profissionais;
17. Procura contínua de conhecimento e apoio com vista à melhoria contínua.



O colaborador é o elo mais importante nesta caminhada. Faça parte desta equipa!

DICA DA NEWS

Datas de validade: “Saber a diferença, faz a diferença”

Sabia que agora já não se fala de data de validade?

Sim, é verdade, agora temos “data limite de consumo” e “datas de durabilidade mínima”

AS DATAS DE VALIDADE NÃO SÃO TODAS IGUAIS

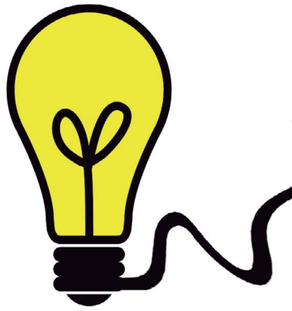
	Sobre a data-limite de consumo “CONSUMIR ATÉ”	Sobre a data de durabilidade mínima “CONSUMIR DE PREFERÊNCIA ANTES DE”
O que significa?	Indica a data de consumo final.	Indica a data até à qual o produto conserva as suas propriedades específicas.
É aplicável a	Produtos microbiologicamente perecíveis “que se estragam facilmente” e de elevado risco em segurança alimentar.	Produtos microbiologicamente não perecíveis.
Até quando devem ser consumidos os produtos?	Devem ser consumidos até à data indicada.	Podem ser consumidos após essa data, desde que sejam respeitadas as regras de conservação específicas indicada no rótulo.
Qual o formato da indicação desta data?	Dia / mês (pode eventualmente ter o ano).	Dia / mês / ano.
Exemplos de produtos alimentares:	Carne e Peixe fresco embalado, leite, iogurtes, queijo fresco, saladas pré-embaladas, sandwiches e refeições prontas a comer.	Azeite, produtos embalados secos como bolachas, batatas fritas, cereais (com validade inferior a 3 meses), massas, farinhas e/ou similares secos.

Informações relevantes sobre limites de consumo

Sabia que os produtos “que estão a aproximar-se do fim de vida comercial, mas que ainda estão em boas condições de consumo” são encaminhados para IPSS e outras entidades para consumo imediato?

Enquanto consumidor poderá verificar em algumas cadeias de supermercados onde estão estes produtos, e assim poder adquiri-los a preços mais acessíveis, com garantia da sua segurança e qualidade.

Favoreça a economia familiar, proteja o ambiente e combata o desperdício!



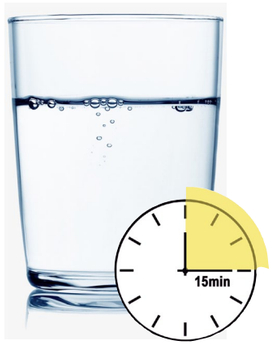
Sabia que...

...a água que consome na torneira da rede pública no concelho de Vila do Conde tem qualidade reconhecida?

A água consumida em 91,7% dos Serviços da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde é proveniente da rede pública, sendo o fornecedor a Indaqua. Esta entidade tem atribuído há 2 anos consecutivos o selo de Qualidade ERSAR, atestando a boa qualidade da água.

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde tem estabelecido um plano de análises à água, como medida secundária de prevenção, assegurando o controlo da qualidade da água.

A água é colhida no interior dos edifícios por um laboratório externo acreditado. Garante-se assim a confiança nas boas condições da rede de abastecimento de água nos edifícios. Perante estes factos, TODAS AS PESSOAS podem consumir na Instituição, com segurança esta água, que está disponível e é gratuita para todos. Poderá consultar os resultados obtidos da qualidade da água em Vila do Conde, através do seguinte endereço: http://www.indaquavconde.pt/pt/qualidade-da-agua/pcqa/



Se eventualmente a água que estiver a beber cheirar ou tiver sabor a cloro, não se preocupe, a quantidade de produto químico está controlada. Poderá indicar apenas que foi efetuado um reforço de proteção na rede de água pública, que normalmente não excede a parametrização prevista na lei e portanto está dentro dos limites de segurança para consumo humano.

Se for mesmo muito incómodo para si, deixe a água repousar no copo 15 minutos e vai perceber que esse cheiro e sabor vão desaparecer.

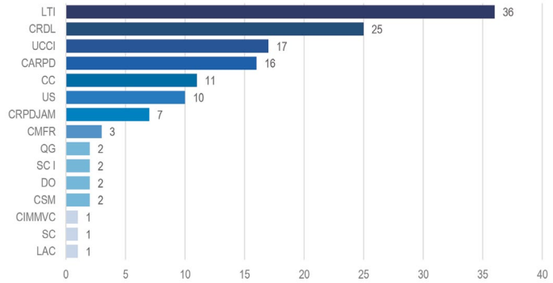
Na Instituição estão implementados procedimentos de limpeza e desinfeção de reservatórios de água, condutas internas, crivos das torneiras e cabeças de chuveiros. Existe e está implementado um protocolo que poderá ser executado por qualquer profissional que orienta a desinfeção das torneiras e chuveiros. Trata-se do protocolo de limpeza dos filtros das torneiras (00.0-25-02-00-PT001.000). Garanta que no seu serviço o mesmo está a ser cumprido.

Contamos consigo para reportar qualquer oportunidade de melhoria para preservação da água!

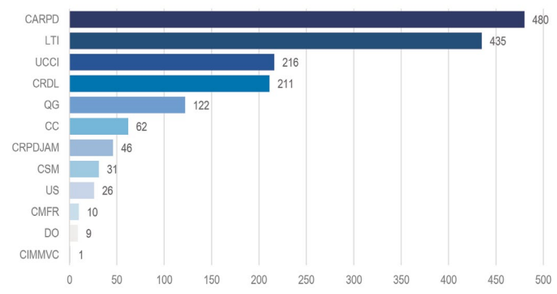
Só com a colaboração de todos podemos alcançar este objetivo.

ZERO Acidentes

O ano de 2018 revelou-se insatisfatório no que diz respeito aos índices de sinistralidade, sendo mesmo o pior ano no que respeita ao nº de acidentes de trabalho e dias perdidos, quando comparado com os últimos 5 anos.



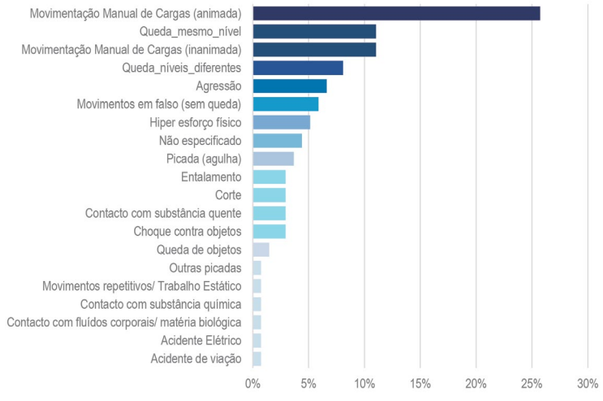
Número de acidentes de trabalho



Número de dias perdidos

Para alcançarmos a meta ZERO ACIDENTES há ainda um longo caminho a percorrer. Para continuarmos este percurso, é importante redefinir as estratégias para que esta realidade não seja apenas alcançável por alguns mas sim por todos os serviços.

Os acidentes de trabalho são sem dúvida um dos domínios de maior enfoque da área de Higiene e Segurança no Trabalho na SCMVC uma vez que muitas vezes as consequências dos mesmos correspondem à afetação do estado de saúde dos colaboradores, seja temporária como permanente.



Taxa por tipo de acidentes de trabalho

Acidentes e Doenças Profissionais Mortais

2,78 milhões de pessoas morrem anualmente de acidentes de trabalho ou doenças profissionais.

OIT, 2018

DESTAQUE

ZERO ACIDENTES: caminho a percorrer...

Falámos com...

Departamento de Recursos Humanos e Formação (DRHF)

Cândida Carneiro, Responsável DRHF

A segurança, a saúde e bem-estar dos profissionais é primordial para o desenvolvimento e sustentabilidade de qualquer organização. Nesse sentido, é da responsabilidade de cada um garantir ambientes saudáveis, o que só é possível com o compromisso de todos numa cultura de segurança. Numa Instituição como a Santa Casa, cuja missão se concretiza através do "cuidado ao outro", este aspeto assume ainda maior relevância.

Entre muitos outros aspetos, a segurança, a saúde e bem-estar, relaciona-se com a prevenção e/ou tratamento dos acidentes/incidentes de trabalho. Qualquer acidente de trabalho tem um impacto económico, emocional e social significado na vida do sinistrado, assim como na vida dos colegas de trabalho e própria Instituição. São alguns exemplos deste impacto:

Para o sinistrado: perda de dias de trabalho; lesões físicas graves, por vezes irreversíveis; limitação da vida pessoal, familiar e/ou social; danos emocionais, por vezes geradores de novas doenças.

Para os colegas de trabalho: aumento do volume de trabalho e maior pressão e stress no exercício das suas atividades e consequentemente desgaste físico e psicológico; aumento da desmotivação e insatisfação profissional e consequentemente novos acidentes de trabalho; dificuldade no equilíbrio da vida pessoal e profissional; diminuição do desempenho profissional; exigência constante na formação de novos profissionais.

Para a Instituição: custos com o recrutamento e seleção de novos colaboradores e respetivo custo com formação inicial; custos com a rotatividade de profissionais e consequentemente perda do conhecimento organizacional; custos com novos acidentes de trabalho; custos com o absentismo, nomeadamente, baixas médicas relativas a desgaste físico e/ou burnout dos colegas de trabalho ou dos próprios sinistrados; perda de produtividade e compromisso das equipas de trabalho; custos com a gestão diária das equipas de trabalho; aumento de falhas no serviço; diminuição da qualidade do serviço prestado aos utentes/clientes e respetivo comprometimento da imagem da Instituição.

Só com este trabalho em equipa as organizações conseguem mais facilmente reter os seus profissionais e atrair novos, garantindo a sua sustentabilidade e desenvolvimento.

Este impacto na gestão de equipas, constituí claramente um desafio à gestão dos recursos humanos de qualquer organização e determina que as mesmas apostem na informação/formação e definição conjunta de estratégias que promovam a prevenção dos acidentes e/ou adaptação e acompanhamento dos sinistrados. Esta aposta deve ser estratégica e alinhada com a gestão de topo e envolver não só os departamentos de suporte, nomeadamente, o de higiene e segurança no trabalho e recursos humanos, como também os diretores/responsáveis de serviço e todos os profissionais da Instituição.

Cândida Carneiro
Responsável DRHF

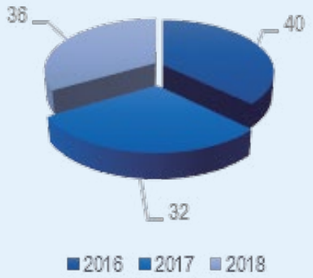
Lar de Terceira Idade (LTI)

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde, ao longo dos anos, tem vindo a adaptar-se à evolução da nossa sociedade e às necessidades sentidas pela mesma. Atualmente, urgem respostas qualificadas na área da geriatria e em particular nas áreas da dependência e da demência, tendo em conta a elevada procura da sociedade deste tipo de resposta. No LTI, os utentes que integram as Respostas Sociais de Lar de Idosos e de Lar de Grandes Dependentes apresentam uma elevada percentagem de utentes dependentes (84%). A esta elevada percentagem, associamos também uma elevada percentagem de utentes com processos neurológicos degenerativos (82%). As duas realidades praticamente se fundem, não somente pelo elevado grau de dependência física e psíquica de todos os utentes, mas também pela longevidade (a média de idades em ambas as respostas ronda os 86 anos).

Cuidar de pessoas mais velhas com processos de demência e dependência, constitui um enorme desgaste físico e mental para todos os cuidadores formais e informais. As consequências destes processos (agitações psicomotoras, dependência física, etc), associadas muitas vezes à distração, à necessidade em querer "fazer tudo a correr", à adoção de práticas de trabalho menos corretas (não trabalhar em equipa, movimentação manual de cargas animada e inanimada incorreta, não utilização dos equipamentos de proteção individual, etc), originam acidentes de trabalho.

Em 2018, este Centro registou 36 acidentes, resultando em 435 dias perdidos. Não é por isso de estranhar que a maior percentagem de acidentes esteja relacionada com a movimentação manual de cargas (animada).

Para além do impacto direto que os acidentes têm junto dos colaboradores "acidentados", seja a nível físico, seja a nível financeiro, familiar e emocional, este impacto estende-se também ao trabalho inter e intra setor (o absentismo gera mais stresse, irritabilidade, cansaço, distrações, realização de um trabalho com menos qualidade, mais acidentes de trabalho para quem se encontra a laborar e de forma sobrecarregada) e tem impacto negativo na qualidade de vida e bem-estar dos utentes. O LTI tem procurado adaptar-se a toda esta realidade, investindo em recursos materiais, formando e informando todos os agentes interventivos neste processo que exige uma resposta diferenciada, adotando comportamentos assertivos que continuem a valorizar e qualificar os colaboradores e, acima de tudo, dignificar os utentes e as suas famílias / responsáveis.



Número de acidentes de trabalho - LTI

> ***Só com este trabalho em equipa as organizações conseguem mais facilmente reter os seus profissionais e atrair novos, garantindo a sua sustentabilidade e desenvolvimento.***

Os acidentes de trabalho nunca trazem nada de positivo, pelo que a mudança de paradigma é fundamental.

A minha segurança e a sua depende de nós, seja consciente!

Vera Santos
Diretora LTI

Centro Rainha Dona Leonor (CRDL)

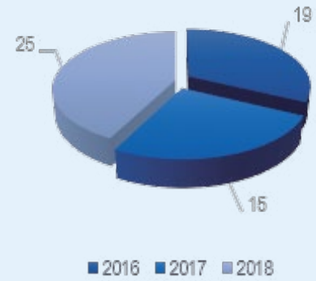
O CRDL data na Instituição como serviço desde 2005. Conta atualmente com uma equipa de 57 colaboradores no apoio ao utente e 58 residentes, suportada pelos vários serviços de apoio da Instituição. Este serviço tem algumas particularidades relevantes que o destacam, nomeadamente o alto enquadramentos social dos seus residentes. É um serviço em que é investida a máxima qualidade, rigor, preciosismo e detalhe em tudo o que é feito e em cada etapa do desenvolvimento de cada atividade. A saúde e bem estar dos nossos profissionais é a nossa prioridade, pois acreditamos que este é o princípio para o sucesso de um bom atendimento e qualidade de vida que poderemos ajudar a proporcionar aos nossos residentes. Contudo e infelizmente, fruto de situações muito diversas, temos tido um aumento muito significativo dos acidentes de trabalho no último triénio. No ano de 2018, contámos com 25 acidentes de trabalho (o equivalente a 34% do total de colaboradores) e 211 dias perdidos. Esta dura realidade vem dificultar a nobre missão que esta equipa assegura todos os dias, que é no seu expoente máximo assegurar o bem estar e a qualidade de vida a cada residente e em cada detalhe das suas necessidades ou expectativas.

> ***Porque os profissionais são o elo mais importante do sucesso da realização do serviço, apelo a que continuem a fazer o melhor, não descurando nunca a prevenção e o bem-estar!***

DESTAQUE

ZERO ACIDENTES: caminho a percorrer...

A atenção, o cuidado físico, a promoção do bem estar estão na base da prevenção, sendo importante que cada profissional seja capaz de ler nas entrelinhas do seu corpo as mensagens que dele vão saindo, combatendo assim eventuais fragilidades, que num dia a dia agitado, poderão confluir eventualmente num acidente de trabalho, resultando assim na perda de bem estar e de qualidade de vida, primeiro para o profissional, depois para a equipa e com possibilidade de impacto na concretização do serviço com todas as suas particularidades que lhe são relevantes, e que o distinguem.



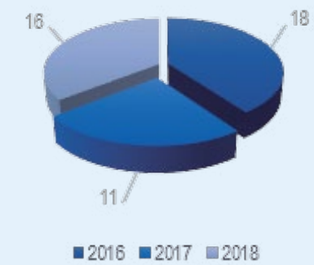
Número de acidentes de trabalho - CRDL

Márcia Azevedo
Diretora CRDL

Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CARPD)

O caminho que o Centro iniciou com o processo de certificação da qualidade tem, decididamente, ajudado a construir uma crescente participação e autodeterminação dos utentes no seu projeto de vida, assim como valorizadas as suas competências e significados. Na verdade, muitas conquistas têm sido alcançadas graças à Política de Participação implementada, com destaque para o papel que os colaboradores assumem através da sua criatividade e disponibilidade, levando a efeito muitas atividades realizadas, que contribuem decididamente para a inserção crescente do Centro na comunidade, assim como para o seu reconhecimento. Esta realidade, assim como a especificidade dos utentes acolhidos, em permanente chamada de atenção e com o agravamento das dependências, requer profissionais bem preparados, pois o risco de desgaste físico e emocional é constante. Neste sentido, o absentismo laboral, nomeadamente através das baixas pelo seguro, prejudicou gravemente não só a qualidade do serviço, assim como o cuidado personalizado e humanizado, bem como colocou em risco a concretização de atividades em agenda muito apreciadas pelos utentes e sobrecarregou, ainda mais, os colegas das equipas.

Portanto, as baixas de seguro registadas no Centro, a maior parte delas causadas pelo incorreto cumprimento dos procedimentos instituídos, prejudicam diretamente, quer os utentes, que são condicionados nos cuidados de excelência a que estão habituados, quer como prejudicam diretamente as equipas, obrigando os colegas a trabalharem em sobrecarga, "fazendo das tripas coração" para que toda a dinâmica do Centro funcione e para que a felicidade dos utentes não saia, nunca, beliscada! Porém, com as suas ausências colocam o esforço de todos em causa. Seja, por isso, responsável e cumpra todas as normas de segurança instituídas; os utentes esperam o melhor de nós, todos os dias!



Número de acidentes de trabalho - CARPD

> ***Os colaboradores são os verdadeiros protagonistas das conquistas reconhecidas do nosso Centro e da felicidade que percebemos, todos os dias, nas vidas dos nossos utentes.***

Sérgio Pinto
Diretor CARPD

ZERO ACIDENTES: caminho a percorrer...

Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI)

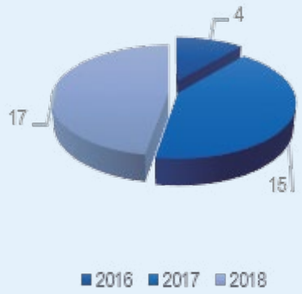
A Unidade de Cuidados Continuados dedica a sua atividade à reabilitação física e à prestação de cuidados a pessoas com necessidades de apoio médico e de enfermagem permanentes.

Tem capacidade para 60 utentes e conta com a colaboração de uma alargada, multidisciplinar e competente equipa de profissionais.

Todos os dias cumprimos a nobre missão de proporcionar tratamento e cuidados a pessoas com dependência. O esforço físico inerente à realização de grande parte das tarefas pelos profissionais, é muito elevado, colocando muitas vezes a segurança dos profissionais em risco, propiciando a ocorrência de acidentes de trabalho. Nos dois últimos anos o n.º de acidentes de trabalho aumentou significativamente face ao histórico passado, tendo em 2018 sido registados 17 acidentes de trabalho, resultando num total de 216 dias perdidos. A maioria dos acidentes foram resultado de lesões musculoesqueléticas, sendo no entanto de salientar que esta unidade dispõe de boas condições estruturais, de meios mecânicos adequados e de profissionais bastante habilitados no cuidado e transferência de utentes (enfermeiros e fisioterapeutas), que apoiam continuamente a equipa para ultrapassar as dificuldades no cuidado com o utente.

O volume imprevisto e acentuado de ausência de dias de trabalho levou a uma necessidade de reorganização constante das equipas, resultando na sobrecarga de trabalho para os outros elementos da equipa e em recrutamento acelerado e formação de novos colaboradores para integrar as equipas.

O resultado de cada acidente decorrido implicou sempre um aumento do esforço individual e coletivo para colmatar as necessidades do serviço e satisfazer as necessidades dos utentes.



Número de acidentes de trabalho - UCCI

A missão do serviço foi sempre mantida, no entanto as dificuldades a superar para assegurar os resultados pretendidos foram uma constante para todos os elementos que diariamente se esforçam para a nobre missão de assegurar as necessidades e manter vivas as expetativas dos utentes e suas famílias na reabilitação.

> ***O trabalho realizado é exigente, mas também muito gratificante, sendo que os elementos essenciais ao sucesso deste trabalho são os colaboradores!***

Estamos atentos e preocupados com o bem estar dos nossos colaboradores, pelo que aproveito o momento para apelar à contínua colaboração na participação de situações que podem constituir um perigo à segurança dos colaboradores, de forma a conseguirmos minimizar os riscos e proteger assim toda a nossa equipa de profissionais!

Fernanda Porto Maia
Diretora UCCI

Perspetiva-se que todos os colaboradores tenham acesso à **avaliação de riscos** do seu posto de trabalho antes de iniciarem as suas funções. A consulta de **instruções de segurança** é também um direito e dever a garantir. Para fazermos bem à primeira e sem correrrmos riscos desnecessários há que usufruir da informação daqueles que têm mais experiência e conhecimentos adquiridos nesta área do saber. O Departamento QAS, com base no desenvolvimento do estado da arte (informação de autoridades, artigos publicados, entre outros) e em informações fornecidas por colaboradores e outras partes interessadas atualiza as instruções de segurança.

Com base nas avaliações efetuadas, seja de avaliação de riscos, no seguimento de acidentes de trabalho, de reclamações/ sugestões, entre outros, são propostas **medidas**. Estas medidas podem ser correções, medidas corretivas ou medidas de melhoria. É importante que as mesmas, após a devida análise de viabilidade, sejam implementadas e que a informação sobre a respetiva implementação seja do conhecimento dos colaboradores a quem as mesmas dizem respeito.

ZERO ACIDENTES: caminho a percorrer...

O Departamento QAS está a desenvolver um canal de comunicação mais simples e eficaz, mas enquanto a informação não chega até si previna-se!

- Cumpra as instruções do posto de trabalho, evitando negligenciar passos que lhe pareçam menos importantes;
- Mantenha o posto de trabalho limpo e arrumado e garanta que o mesmo está adaptado às suas necessidades;
- Comunique anomalias e incidentes (ocorrências perigosas, quase acidentes e acidentes);
- Assegure boas práticas de higiene para que a proteção da sua saúde e dos utentes esteja assegurada;
- Utilize os EPI's e EPC´s obrigatórios e mantenha os mesmos em bom estado;
- Adote boas práticas na movimentação manual de cargas animada e inanimada;
- Conheça os procedimentos de atuação em caso de emergência e participe nas ações de informação e formação.

ATIVIDADES

Atividades a decorrer

- Criação de plataforma com acesso a informações sobre Qualidade, Ambiente, Segurança no Trabalho e Segurança Alimentar;
- Fórum de Segurança;
- Tratamento estatístico de inquéritos e reavaliação de alguns postos de trabalho;
- Revisão aos Sistemas de Gestão da Qualidade e continuação da revisão dos processos de Segurança Alimentar;
- Avaliação de fornecedores em segurança alimentar;
- Auditorias em segurança alimentar aos pontos de distribuição de alimentos;
- Comunicação do programa de auditorias;
- Melhoria da matriz de avaliação de riscos da *Legionella*;
- Procura de parceiros no mercado para valorização de outras fileiras de resíduos.

Envolvimento e Participação

Para si que é colaborador da Instituição, não se esqueça...Participe!

- Participe com sugestões para o próximo Fórum de Segurança;
- Participe utilizando a caixa de sugestões, reclamações e elogios;
- Participe nas ações de formação que vão sendo disponibilizadas;
- Participe através da adesão ao preenchimento dos inquéritos.

E acima de tudo envolva-se, procure as informações sobre a Instituição e sobre o funcionamento do seu serviço.

Se tiver dúvidas sobre alguma informação, não se esqueça:

TEM O DIREITO E O DEVER DE SER ESCLARECIDO!

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

QUALI CARTOON