NEWSLETTER
Qualidade, Ambiente e Segurança

13

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DO CONDE

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

SINAS

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO EM SAÚDE

O Hospital da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde foi auditado em outubro de 2021 nas dimensões Excelência Clínica e Adaptação e Conforto das Instalações.

Assurance in Social Services

CERTIFICAÇÃO *EQUASS ASSURANCE*

Os Centros Sociais receberam uma auditoria externa de renovação da certificação nas suas respostas sociais em novembro de 2021.

SEMESTRAL | NL 13 | GRATUITA | DIRETORA: ODETE CUNHA

Ficha técnica

Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde (SCMVC)

Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

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

E-mail
qualidade.seguranca@scmvc.pt

Equipa editorial e gráfica
Odete Cunha
Catarina Campos

Publicação
Semestral
Dezembro 2021
[Edição 13]

Tiragem
500 exemplares

N.º páginas 32

EDITORIAL

Fazer do dia de hoje, um dia melhor do que ontem…

"Todos os dias, quando acordo,
pergunto-me a mim mesmo se estou a fazer o melhor
e o que é que eu posso fazer para melhorar o que fiz ontem"
Vice Almirante Gouveia e Melo

Num momento que é de reflexão e balanço são as palavras do Vice Almirante Gouveia e Melo que escolho para finalizar este ano e iniciar 2022!

Palavras simples, mas intensas, em que vejo refletido tudo aquilo que devemos fazer como exercício diário nas várias dimensões da nossa vida. Vivemos desenfreadamente o dia a dia, ultrapassando o estado de adaptabilidade e vivendo o constante estado de aceleração. Este salto para a fase seguinte não é assim tão incomum nas pessoas nos dias de hoje, fazendo com que vivamos a essência de que damos o melhor, sem refletir sobre o que realmente temos feito e se o fizemos bem.

Associado a isto vem alguma falta de empatia, enevoando ainda mais o caminho, ao ponto de nos afastarmos da nossa essência. Simplesmente vivemos, julgando dar o melhor.

Traçarmos pequenas metas a nós próprios no dia-a-dia, pode ser a alavanca do pensamento organizado, da estruturação mental, e até da própria motivação, permanecendo assim no estádio "*feeling good*". A ambição de alcançar grandes objetivos de forma acelerada existe e é importante para muitos de nós, mas só será consistente e terá sucesso na maior parte dos casos, se por detrás de grandes objetivos existir estratificação em objetivos intermédios, mais fáceis de alcançar, permitindo assim manter o foco com a estimulação necessária.

E se nesta forma de estar, tivermos capacidade empática, descentralizando o nosso epicentro, colocando-nos no lugar do outro, então a magia acontece!

Por fim, refletir e aceitar a crítica construtiva, libertando a consciência necessária, autocapacitando-nos como agentes de mudança: Ter a capacidade de mudar o rumo, redefinir novos caminhos, viver no "*lifelong learning*" (eterno aprendiz), poderão estar na base da motivação e felicidade.

Odete Cunha | Responsável do Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança

Índice

2 Editorial

3 Qualidade
Renovação da certificação *Equass Assurance* SINAS no Hospital da Misericórdia

9 Higiene e Segurança
Avaliação da qualidade do ar interior no Hospital da Misericórdia

10 Ambiente
Ampliação do Parque de Resíduos do Hospital da Misericórdia

11 Segurança Alimentar
Qualidade e Segurança Alimentar no Hospital da Misericórdia

12 Sabia que...
A SCMVC adquiriu em 2021 mais meios mecânicos de movimentação mecânica de cargas?

13 Destaque
VI Fórum de Segurança

29 Espaço do colaborador
Sara Maia - CIMMVC | QAS

30 Atividades e QUALICARTOON

31 Mensagem de Natal

RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO *EQUASS ASSURANCE*

A certificação pelo referencial *Equass* já não é novidade na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde. A certificação é nos dias de hoje para os centros certificados uma forma de estar na incessante procura de melhoria contínua dos serviços prestados. Os 10 princípios do referencial, assim como os 50 critérios são parte do desenvolvimento do nosso trabalho, sendo uníssono nas equipas que cada um dos 10 princípios é altamente relevante para o sucesso da prestação do serviço e que cada indicador que incorpora os critérios serve como alavanca para uma constante análise, reflexão e inovação.

O entusiasmo e motivação desta equipa de profissionais acrescenta a este trabalho uma qualidade diferenciada. São anualmente e detalhadamente medidos pelas equipas todos os indicadores e subindicadores definidos com o QAS. Os resultados são objeto de grande reflexão e análise, servindo os mesmos como incremento para planeamento e ações de melhoria. Esta análise é realizada em alinhamento com a monitorização do relatório de atividades. Os Centros Sociais - Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência em Touguinha, Casa da Criança e Centro Social em Macieira - já contam com 6 anos de resultados; de comparação de critérios, indicadores e subindicadores, conseguindo ver refletidas as linhas de tendência que nos tem caracterizado estes anos.

Esta análise exaustiva e detalhada não é uma análise esperada para quem implementa um referencial tipo *Assurance*. Contudo, quem conhece a forma como gostamos de trabalhar entende claramente que esta é a nossa única forma de estar. A Nossa Cultura da Qualidade cimenta-se a cada ano que passa, pelo valor acrescentado que cada um dos colaboradores que por aqui permanece, ou que por aqui passa, deixa ficar, "leva um pouco daqui, deixa um pouco de si..."

Este ano, depois de toda a turbulência da COVID-19, considerámos que todos os princípios deste referencial se mantiveram fortalecidos, na prestação dos serviços ao nosso público mais importante: os nossos utentes. Alcançamos a renovação da certificação, com auditoria externa realizada nos dias 24 e 25 de novembro de 2021.

A Qualidade está implícita no desenvolvimento e melhoria dos nossos serviços. Contudo, a certificação aumenta a confiança de quem ainda não nos conhece!

RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO *EQUASS ASSURANCE*

Nos dias 24 e 25 de novembro de 2021, o CARPD em Touguinha, o Centro Social em Macieira e a Casa da Criança renovaram o seu processo de certificação pelo referencial *Equass Assurance 2018*. Foi um processo extremamente exigente para as equipas em tempos difíceis de pandemia, com enormes constrangimentos para a gestão diária dos Centros. No entanto, todos os intervenientes responderam com o melhor de si, para que dentro do furacão de tantas dificuldades e de tantas solicitações, chegadas de toda a parte, o atendimento aos utentes permanecesse irrepreensível e os processos da gestão da qualidade continuassem dinâmicos, adaptados às realidades vivenciadas e, por isso, significativos e facilitadores da qualidade de vida dos utentes.

O processo de certificação tem o condão de alinhar todos os agentes intervenientes numa estratégia comum, unir sinergias, canalizar as diferenças e, sobretudo, manter o foco no utente, na sua qualidade de vida, potenciar novas oportunidades e almejar a sua felicidade.

Neste sentido, não é possível olharmos para o processo de certificação como um "peso" ou "bloqueio". Peso, é fazermos sempre tudo igual, porque pode ser mais cómodo, para mim; peso, é não querer arriscar e não procurar novas oportunidades para os utentes; peso, é não proporcionar novos voos a quem servimos; peso, é chegarmos ao final do dia e pensarmos que poderíamos ter feito mais e melhor, que poderíamos ter sido mais significativos na vida das pessoas que nos confiaram as suas vidas.

O processo de certificação requer muitas exigências, é certo; mas pressupõe olhar para o utente com um olhar particular e constante, num outro nível, muito para lá da linha do horizonte, em que eles se transformam em protagonistas, exigentes, das suas vidas… e isso é maravilhoso!

Porém, sem o esforço louvável das equipas, que deram, uma vez mais, o melhor de si, esta conquista não seria de todo possível, neste período tão exigente das nossas vidas. Obrigado a todos os que não dormem com as suas medalhas, mas adormecem sobre os sonhos das pessoas servidas.

Sérgio Pinto | Diretor

RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO *EQUASS ASSURANCE*

Quando queremos ir rápido, vamos sozinhos, mas quando queremos ir longe, vamos em EQUIPA.

A Casa da Criança ao longo destes anos desenvolveu o seu trabalho ajustado ao Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial *Equass Assurance*, focando a sua prestação de serviços na pessoa e na sua satisfação, de forma a assegurar respostas adequadas às necessidades de cada um.

Depois de um exigente trabalho de preparação, a Casa da Criança vê renovada a certificação do seu sistema de gestão da qualidade, continuando assim o seu compromisso de melhoria contínua na prestação de cuidados de qualidade e de uma assistência integral, diferenciada e de excelência no âmbito da infância. Procuramos sempre promover o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos utentes.

Muitas foram as conquistas alcançadas nesta renovação, como a requalificação de algumas salas e o salto tecnológico na comunicação com os Encarregados de Educação/Familiares através da utilização do correio eletrónico e das plataformas digitais.

Um especial agradecimento a toda a equipa envolvida e de uma forma geral a todos os *stakeholders*, que tem contribuído para o sucesso desta certificação!

Nuno Carvalho | Diretor

Mónica Castro | Educadora

Como Encarregado de Educação de uma criança que frequenta a sala dos 3 Anos da Casa da Criança, foi com grande satisfação que tomei conhecimento da renovação da certificação. Esta certificação ajuda a Instituição a manter a qualidade dos serviços prestados às crianças e a nós, Encarregados de Educação.

Um dos aspetos mais relevantes com esta certificação foi a melhoria da comunicação entre a Escola e os Encarregados de Educação, com o envio constante, via email, de informações relativas ao nosso educando. Proporcionou-nos o acesso a um maior acompanhamento de todas as atividades realizadas em contexto de sala como, por exemplo, o envio de fotografias dos nossos educandos nesses momentos.

É um orgulho a minha filha frequentar este estabelecimento de ensino.

Ana Teresa Ribeiro, Encarregada de Educação

RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO *EQUASS ASSURANCE*

Este ano, o Centro Social em Macieira renovou a certificação da qualidade dos serviços, pelo Referencial *Equass Assurance 2018*. Esta é uma conquista de toda uma equipa, em que cada um teve oportunidade de dar o seu contributo. Só com esta união, empenho, esforço, dedicação, foi possível obter resultados tão positivos. O Centro possui ainda o apoio de vários departamentos da instituição SCMVC (nutrição, jurídico, qualidade, *marketing*, entre outros), assim como o apoio e envolvimento da gestão de topo. É importante referir ainda o envolvimento dos pais e o seu contributo para toda esta dinâmica. Considera-se um Centro privilegiado em possuir todo este apoio que lhe possibilita alcançar resultados tão distintos e serviços diferenciados.

A certificação dos nossos serviços destaca-nos de outros centros de infância. Sendo um centro certificado, independentemente do educador, assegura-se que as metodologias, procedimentos, princípios de trabalho são os mesmos. A humanização dos cuidados é uma prioridade, assim como a procura em melhorar a qualidade de vida dos nossos utentes.

É objetivo do Centro Social em Macieira continuar a desenvolver um bom trabalho, diferenciando-se dos outros centros de infância, procurando a melhoria continua dos serviços; divulgando os seus serviços e dando-se a conhecer à comunidade envolvente.
A certificação é uma conquista de todos os intervenientes neste processo, pela qual gostaria, mais uma vez, de os felicitar.

Paula Carvalho | Diretora

Usufruo dos serviços do Centro Social em Macieira desde 2015, ano em que a minha filha entrou para a creche (sala de 1 ano). Posso dizer que até à data de hoje, me encontro totalmente satisfeita com o serviço prestado por esta resposta da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde; sempre senti que houve um efetivo acompanhamento do crescimento da minha filha, sendo que a comunicação casa-centro sempre foi rápida, fluente e cuidada. De facto, este centro demonstra uma enorme atenção aos cuidados prestados: a nível do desenvolvimento das crianças nas várias áreas do crescimento, da alimentação, do tratamento dos seus pertences, na procura da participação das famílias nas atividades do centro (embora agora um pouco mais limitados pelas circunstâncias atuais!), sendo que isto manifesta os princípios e critérios da certificação em termos da qualidade que este centro tem. Tendo sido convidada, enquanto encarregada de educação e membro da comissão de pais, a participar na auditoria externa realizada no passado mês de novembro, aproveitei o momento para demonstrar precisamente esta satisfação junto do auditor, fazendo desta forma jus ao trabalho diariamente desenvolvido. Enquanto mãe, não existe maior satisfação do que saber que a minha filha (agora no CATL) continua a ir com gosto e vontade para o centro. E isto diz tanto…

Sandra Silva, Encarregada de Educação

RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO EQUASS 2021

Princípios

LIDERANÇA

Concretização da Análise Estratégica

88,9%

COLABORADORES

Satisfação

97,4%

DIREITOS

Satisfação quanto aos direitos

95,7%

ÉTICA

Satisfação quanto à ética

98,0%

PARCERIAS

Satisfação com parcerias

81,4%

ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Satisfação

97,0%

PARTICIPAÇÃO

Satisfação quanto à participação

94,3%

ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS

Alcance

62,9%

PII PDI

ABRANGÊNCIA

11 Respostas Sociais

84 Serviços

MELHORIA CONTÍNUA

BENCHMARKING: 12

BENCHLEARNING: 18

SINAS NO HOSPITAL DA MISERICÓRDIA

O SINAS (Sistema Nacional de Avaliação em Saúde) é um modelo de avaliação da qualidade global dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e que está implementado no Hospital da Misericórdia. Este modelo, desenvolvido pela Entidade Reguladora da Saúde, norteia-se por três princípios orientadores:

Mais e melhor informação sobre a qualidade do sistema de saúde: rotina cíclica de dados relevantes para obtenção de indicadores de avaliação consistentes potenciam a disponibilização de informação objetiva, pertinente e fiável acerca da qualidade do sistema de saúde.

Melhoria contínua dos cuidados prestados: a publicitação dos resultados da avaliação permite que as instituições possam fazer *benchmarking*, catalisando a implementação de medidas para incremento da melhoria contínua da qualidade dos serviços e dos cuidados prestados. No expoente máximo desta dimensão permite que as Instituições possam fazer *benchlearning*.

Incremento da capacidade de análise do utente: a informação facilita aos utentes conhecer os níveis de qualidade do sistema de saúde, reduzindo o ruído comunicacional, levando a decisões e opiniões conscientes.

A avaliação deste sistema é realizado em 5 dimensões:
- Excelência Clínica;
- Segurança do Doente;
- Adequação e Conforto das Instalações;
- Focalização no Utente;
- Satisfação do Utente.

A avaliação destas dimensões é executada por profissionais auditores peritos nestas áreas, aferindo assim de forma mais fidedigna os níveis de qualidade em saúde.

Este trimestre e mais uma vez, o Hospital da Misericórdia de Vila do Conde foi auditado, nas dimensões Excelência Clínica e Adequação, e Conforto das Instalações, deixando as portas abertas para novas oportunidades de melhoria e crescimento!

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde tem como um dos objetivos da Política da Qualidade a Melhoria Contínua.

A Qualidade é o foco de orientação no desenvolvimento dos Serviços Prestados.

Nesse sentido, e por forma a obter mais e melhor informação sobre a qualidade do sistema de saúde e melhoria contínua dos serviços prestados, o Hospital da Misericórdia de Vila do Conde aderiu em 2011 ao projeto SINAS.

Ao abrigo deste projeto, a ERS promove auditorias, as quais consideramos ser uma maior valia para o desenvolvimento e crescimento dos serviços, mantendo a equipa de profissionais atenta, proativa e dinâmica. Existe sempre oportunidade de melhorar e crescer… criando estes momentos muitas vezes oportunidades de inovação e desenvolvimento.

Por outro lado, facilita a comparação com outras Organizações, na medida em que as métricas de medição são as mesmas, permitindo retirar destas ações transparentes de benchmarking, novos objetivos para a equipa e para o Hospital.

Os excelentes resultados obtidos são o reconhecimento dos serviços de qualidade do Hospital da Misericórdia de Vila do Conde, só possíveis graças à dedicação, carinho, profissionalismo e competência de todos quantos se empenham e entregam diariamente para prestar um Cuidado Humanizado e de Proximidade.

Conceição Antunes | Diretora Geral

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO AR (QAI) NO HOSPITAL DA MISERICÓRDIA

Um ambiente hospitalar saudável, confortável e seguro é chave no controlo de infeção em locais onde convivem utentes/doentes, que recorrem à prestação de cuidados de saúde, profissionais de saúde e visitas.

A QAI é afetada e avaliada segundo um conjunto de parâmetros físicos, químicos e biológicos que caracterizam o estado de poluição no interior de um determinado espaço. Estes parâmetros são afetados por fatores exteriores, como os poluentes, temperatura, humidade e tipo de solo, e fatores interiores, como os ocupantes e as suas atividades, materiais de construção, isolamento e decoração, produtos de consumo e ainda pelos sistemas AVAC. É previsível assim no ambiente hospitalar que o ar interior possa estar mais contaminado que o ar exterior e, assim sendo, é prioritário conhecer esse mesmo ar, sendo *input* para a matriz de avaliação de risco.

O Departamento de Saúde Ocupacional considera este parâmetro Rei quando se falam de riscos biológicos, sendo aqui relacionados os resultados obtidos com as medidas preventivas mais assertivas, no que respeita às fontes/causas deste risco. O Hospital da Santa Casa da Misericórdia, consciente da importância desta medição para o sucesso do serviço, voltou a efetuar, este trimestre, uma avaliação com suporte de entidade externa certificada.

A avaliação realizada por entidade certificada acrescenta maior valia, pois permite calibrar o funcionamento de todos os sistemas mecânicos associados. Por outro lado, também permite aferir as condições físicas das Instalações. A segurança dos nossos profissionais é prioridade assim como a segurança dos utilizadores. Nas áreas mais críticas, além desta avaliação, foi realizada a devida classificação das salas, contribuindo para o sucesso das cirurgias seguras.

É realizada trimestralmente colheita de amostras para controlo da higienização das superfícies críticas e semi-críticas, conforme protocolo interno, nos vários serviços do Hospital da Misericórdia. Estas amostras são posteriormente analisadas em laboratório interno da Santa Casa, sendo obtidos resultados em UFC (unidades formadoras de colónias). Os resultados obtidos são assim classificados em 3 níveis: Bom, Razoável e Mau. Finda a medição e a obtenção dos resultados, dá-se seguimento ao procedimento interno de aplicação de medidas, sejam elas corretivas ou preventivas.

AMPLIAÇÃO DO PARQUE DE RESÍDUOS DO HOSPITAL DA MISERICÓRDIA

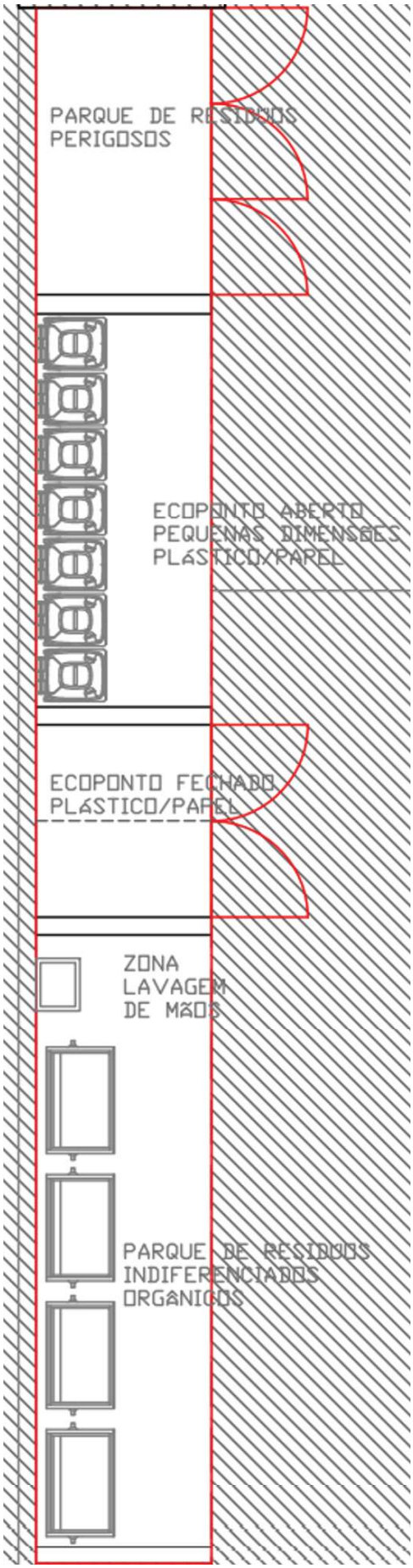
O Parque de Resíduos encontra-se atualmente em fase de reestruturação e ampliação, estando alinhada esta intervenção com a ampliação dos serviços do Hospital da Misericórdia.

Para a definição ajustada deste alargamento teve-se em consideração alguns fatores como: capacidade e técnica de armazenamento de um parque de resíduos hospitalar com o atual nível de produção da Unidade Hospitalar, procedimentos e frequência de recolha, valorização e eliminação dos resíduos hospitalares.

O Parque de Resíduos está dividido por níveis de risco, segregando as várias fileiras de resíduos, reforçando o posicionamento da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde no que respeita a ser uma Instituição ambientalmente comprometida com a redução da pegada ecológica, a gestão sustentável de recursos e a responsabilidade ambiental. Está assim prevista uma área coberta de 36,0 m^2.

Esta ampliação do ecocentro vai contar com equipamentos que permitem um controlo mais ajustado da pesagem de resíduos e, por outro lado, também vai facilitar a higienização do espaço, disposição e organização.

Como suporte a esta área estão disponíveis para os profissionais áreas de lavagem das mãos, WC, vestiários e armazém de produtos químicos e materiais de suporte à gestão do Parque de Resíduos.



QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR NO HOSPITAL DA MISERICÓRDIA

A Segurança Alimentar é prioridade quando se fala do serviço de alimentação da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

O Hospital da Misericórdia de Vila do Conde continua a primar pela excelente qualidade na confeção das suas refeições. Conta assim com investimento em produtos alimentares selecionados e de grande qualidade, assim como com equipas de profissionais qualificados, com bastante experiência na produção de refeições. As refeições são uma aposta de satisfação no que se refere à prestação de serviços, garantindo a satisfação do cliente, aumentando o seu conforto durante a permanência numa cirurgia ou internamento. Na fase final da produção de refeições, nomeadamente no empratamento, transporte e distribuição, a cozinha do Hospital da Misericórdia conta com carros dotados de sistemas de regeneração, aquecimento e manutenção que garantem uma segura e correta temperatura dos alimentos durante os circuitos de distribuição alimentar. A utilização deste equipamento otimiza o serviço, criando uma linha de empratamento que já conta com 3 carros de distribuição (+/- 84 refeições).

Cozinha do Hospital da Misericórdia (HM)

Espaço disponível para ampliação futura da cozinha do HM

O investimento necessário em novos equipamentos beneficia a eficiência/qualidade na produção das refeições. Atualmente, e tendo em consideração toda a atual expansão do Hospital da Misericórdia, está em fase de análise o projeto de ampliação da cozinha, para continuar a responder de forma ajustada e imediata à excelente qualidade de refeições aí fornecidas, mantendo os habituais e esperados padrões de segurança alimentar.

Carro de regeneração alimentar

O carro de regeneração é um equipamento de conservação e transporte da refeição empratada em tabuleiro a temperaturas de segurança (manutenção a quente acima dos +65ºC) até ser servida e possibilita:

- preparar a refeição de acordo com a dieta prescrita e cuidados alimentares específicos;
- identificar o destinatário, respeitando a sua identidade (acesso a alimentos permitidos e cuidado na restrição de alimentos não tolerados e/ou alergénios) e necessidades;
- assegurar uma adequada distribuição de alimentos em ambientes hospitalares;
- servir um grande número de refeições com racionalização da produção de alimentos e dos tempos de empratamento;
- monitorizar as temperaturas dos alimentos, ponto-crítico no plano HACCP implementado na Instituição, dando continuidade e mantendo as temperaturas desde a confeção até ao momento de serviço (entre os 65ºC e os 80ºC);
- assegurar uma refeição nutricionalmente rica e a temperaturas de segurança ao utente, que conduza a uma ingestão alimentar satisfatória em prol do seu bem-estar e recuperação.

Sabia que...

a SCMVC adquiriu em 2021 mais meios de movimentação mecânica de cargas?

A Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde está desde cedo preocupada com a Segurança no Trabalho e a diminuição das lesões musculoesqueléticas na sua equipa de trabalhadores.

A função mais representada na Instituição é a função de Ajudante de Lar/ Auxiliar de Ação Médica. Trata-se de uma profissão com alta interatividade física com os utentes no que respeita a posicionamentos e movimentações ou rotações.

Esta função, que exige por vezes algum ambiente de tensão e de sobrecarga, associada a falhas inesperadas de elementos na equipa, provocadas por ausências ao serviço, são fator de eleição para a ocorrência de lesões musculoesqueléticas.

Têm sido nestes anos desenvolvidas várias iniciativas para a mitigação destes riscos, relacionadas com os procedimentos de trabalho. Em 2021 foi efetuada a aquisição de novos e mais equipamentos de movimentação "mecânica de cargas animadas", de forma a suprimir as fragilidades ergonómicas e aumentar a segurança dos trabalhadores e dos utentes.

A utilização destes equipamentos está agora mais rotinada pelas equipas de profissionais, que compreendem que só assim podem alcançar segurança e qualidade nas tarefas desenvolvidas.

Temos contudo consciência que ainda existe muito caminho a percorrer nesta área, pelo que continuamos atentos a apoiar os serviços com medidas facilitadoras de procedimentos de trabalho seguros.

Banheira mecânica

Elevador de banho assistido

Cadeira de banho elétrica

Grua / Elevador de transferência

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

HISTÓRIA

O Fórum de Segurança é uma atividade que se realiza na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde a cada 2 anos e é totalmente dirigida para colaboradores.

Esta ideia nasceu da vontade de, com alguma inovação, motivar os profissionais a aprenderem segurança, subtraindo a conotação negativa do tradicional conceito de formação, associado a permanecer em sala, espaço fechado e horas a fio a ouvir um moderador. Pretendíamos com o Fórum atingir os objetivos de forma mais eficiente e rápida, e simultaneamente de forma divertida.

Assim começamos em 2011 com esta ideia, que foi neste primeiro ano um sucesso, tendo uma adesão bastante positiva por parte dos profissionais, mas que entretanto já se metamorfizou, e que embora com o mesmo objetivo, já acarreta consigo outros propósitos igualmente importantes.

Até 2017 tinha-se como um dos objetivos, dar a conhecer aos profissionais da Instituição as estruturas físicas dos vários Serviços/Centros, realizando-se estes Fóruns em locais físicos diferentes na Instituição. Este modelo permitiu que os colaboradores pudessem ter a oportunidade de acolher no seu local físico de trabalho os seus colegas e, por outro lado, para os colaboradores externos ao centro anfitrião, possibilitou um conhecimento transversal das instalações e dos espaços e da própria SCMVC.

Em 2019, chegámos à Quinta Galante (espaço aberto, com algumas estufas e produção agrícola, com enorme potencial de exploração de atividades). Foi sem dúvida um local que acrescentou valor ao Fórum, pois deu-nos a oportunidade de alargar as dinâmicas proporcionadas neste evento.

Atualmente o Fórum de Segurança é uma atividade, que embora coordenada pelo QAS, conta com a participação e envolvimento fundamental de departamentos transversais de apoio na Instituição, como é o caso do Departamento de RH's, Aprovisionamentos, Marketing e Comunicação, e na sua essência com os Centros Sociais que tem sido impulsionadores na concretização desta grande atividade. Também para este Fórum participam com donativos e dinamização de atividades vários parceiros/fornecedores, enriquecendo a qualidade das atividades que são proporcionadas.

Este ano, o Fórum de Segurança voltou a realizar-se na Quinta Galante pelo contexto pandémico vivido, dado ser o local com maiores condições de salubridade ambiental para minimização de risco de contágio.

A preparação deste Fórum foi uma aventura e uma experiência altamente enriquecedora.

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

IDEIA

TEMA: *RECOMEÇAR*

Mais do que nunca todas as pessoas se viram a passar por algo que não conseguiam controlar, tendo nesta fase de pandemia muitos dos profissionais vivido situações de vida que jamais imaginaram. O tema *Recomeçar* objetivou dar esperança e relembrar a cada um que estamos juntos e partimos do mesmo ponto de partida. *Recomeçar* é algo abrangente e transversal e mais do que tudo depende de cada um de nós.

SIMBOLOGIA: METAMORFOSE DA BORBOLETA

A metamorfose da borboleta foi a metáfora simbólica usada para explorar o conceito *Recomeçar*, ajudando cada um dos participantes ao caminho da autoreflexão.

COVID-19

Leitura de certificados COVID-19 por profissionais do Hotel Brazão e realização de autotestes antes da receção.

Estruturação de rotas com cores distintas, que na prática se traduziu na distribuição de máscaras coloridas, para garantir a minimização de contactos nos espaços e circuitos.

LOCAL

O local selecionado para a realização do evento foi a Quinta Galante, que é o espaço que atualmente reúne as melhores dimensões e condições estruturais para a realização do evento em período pandémico.

PROJETO

Para este projeto contou-se com o apoio da Gestão de Topo e uma grande equipa de profissionais, na sua maioria voluntários, altamente motivados, que colaboraram ativamente na dinamização do evento. Foram distribuídos os vários locais e atividades no planeamento aos elementos dos Centros/Staff. A maior parte da dinamização dos espaços ficou da responsabilidade e inovação das respetivas equipas, após distribuído o conceito e as linhas orientadoras. A salientar o apoio incondicional dos Serviços Aprovisionamento e Farmácia, que asseguraram condições necessárias à garantia dos meios de segurança e patrocínios.

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

CAMINHO

PLANEAMENTO

Para este VI Fórum de Segurança, após alguns momentos de *Brainstorming* entre equipa, chegou-se ao tema do Fórum, *Recomeçar*.

A ideia nasce do tumulto vivido no último ano e meio (na altura) em torno da pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2. Na nossa reflexão conjunta foi claro que não poderíamos dar nada como certo, e que certamente esta seria a melhor altura para desconstruir ideias pré-determinadas, aproveitando o conhecimento adquirido para uma autoreflexão individual e no contexto profissional de grupo.

A palavra *Recomeçar* vinha assim carregada de sentido e por isso era necessário desenvolver um conceito que sustentasse esta enormidade que se pretendia transmitir. Foi aí que nasceu o conceito da metamorfose da Borboleta. A vida de uma borboleta pode ser dividida em quatro estágios: ovo, lagarta, crisálida e adulto. Os estágio imaturo e adulto são completamente distintos, o que caracteriza uma metamorfose completa. Nesta linha de pensamento e associando o que temos de melhor, que são as nossas pessoas, surgiu o Dr. Sérgio, Diretor do CARPD, pioneiro na Instituição na criação de lagartas/casulos (atividade realizada há mais de uma década). Foi assim construída toda a base para a dinamização do Fórum, tendo por base a metamorfose e a palavra *Recomeçar*.

Com a ideia chave presente reuniram-se os vários departamentos e Centros, de forma que todos os elementos do staff pudessem contribuir para a dinamização desta iniciativa.

PLANO DE CONTINGÊNCIA

A situação pandémica vivida obrigou a repensar toda a organização do Fórum estabelecendo critérios que permitissem mitigar o risco de propagação do vírus responsável pela COVID-19.

Assim, e para o efeito, foi desenvolvido um plano de contingência totalmente adaptado às condições do espaço e às atividades a desenvolver.

Foram organizados 4 blocos para o Fórum, permitindo dispersar as inscrições dos colaboradores, com inscrição obrigatória de todos os profissionais. Em cada bloco foram definidos 3 circuitos diferentes, com vista à minimização de contactos, sendo os participantes alocados ao respetivo circuito logo no momento de admissão no Fórum (cada circuito tinha atribuída uma cor diferente de máscara FFP2). Na entrada todos os profissionais estiveram obrigados à apresentação de certificado digital válido ou na sua ausência, autoteste feito no local, supervisionado por profissional.

Foram improvisados, com o apoio da equipa de profissionais da Quinta Galante e da Equipa de Manutenção vários locais para lavagem das mãos, assim como foram distribuídos vários desinfetantes de mãos nos locais das atividades. Todos os profissionais tiveram inclusive, como oferta, soluções portáteis de desinfetantes de mãos.

Foi estruturada uma área alimentar, com várias regras para uma alimentação segura, havendo neste espaço uma equipa reforçada de staff que garantia que todas as regras eram cumpridas, dado ser uma das áreas identificadas de base como de maior risco.

O plano de atuação foi assim pensado ao mais ínfimo pormenor, comunicado antecipadamente à DGS, pedida a aprovação e autorização para a realização do evento.

ZERO CASOS COVID-19

Deste evento, com mais de 5 centenas pessoas, não se registaram contágios!

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

PREPARAÇÃO

Recomeçamos com a certeza de que juntos continuaremos a chegar longe ...

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

ACONTECIMENTO

Realizou-se nos dias 22 e 23 de setembro de 2021 o VI Fórum de Segurança na Quinta Galante.

Este Fórum contou com o envolvimento de muitos profissionais e também parceiros externos. Para o evento foram definidas 3 rotas distintas, com o objetivo de criar circuitos diferenciados por grupos, permitindo por um lado diminuir o número de pessoas nos vários locais e por outro lado permitir que os participantes pudessem usufruir de todas as atividades a decorrer.

Os temas escolhidos para os espaços foram: *Arena, Olimpo, Éden, Pandora e Capitólio*.

Cada um dos espaços teve o "apadrinhamento" de um ou mais centros para a dinamização das atividades e decoração dos espaços, sendo esta decoração alinhada com o tema do Fórum e em simultâneo com os temas escolhidos para os espaços.

O espaço *Arena* foi concebido de forma a proporcionar atividades de competição, exercício e muita adrenalina no escorrega improvisado com o apoio da equipa de profissionais da Quinta Galante. O circuito designado de *Circuito dos Gladiadores* incentivou e incutiu um espírito competitivo, criando em simultâneo um espírito de competição saudável, potenciando atitudes de empatia, não permitindo que ninguém ficasse para trás.

Objetivos do espaço: Fomentar o espírito de equipa, de união, de companheirismo e de entreajuda.

O espaço *Pandora* foi concebido como um espaço de descoberta, místico, em que foi aproveitada a metáfora associada às fases de metamorfose da borboleta.

Objetivos do espaço: Conhecimento interpessoal e reflexão interior.

O espaço *Éden* foi uma área potenciada para criar ambientes relaxantes e únicos e para fazer pequenas refeições, com a particularidade de ter uma área de 8 tendas espaçosas e muito atrativas para massagens com profissionais qualificados. O verdadeiro jardim do *Éden*!

Objetivos do espaço: Confraternização, relaxamento.

O espaço *Olimpo* concentrou informação sobre os deuses de A a Z, de Afrodite a Zeus. Neste espaço tentou-se criar um ambiente de empoderamento, estando concentradas as atividades de *air bungee*, *slide* e ações de sensibilização para Suporte Básico de Vida.

Objetivos do espaço: Fomentar a cultura com os deuses gregos e todas as curiosas histórias associadas, criando momentos divertidos de reflexão e comunicação entre pares.

O *Capitólio* foi o lugar escolhido para a abertura e encerramento do Fórum, onde se juntaram todos os participantes e se fizeram as receções de boas-vindas.

Objetivos do espaço: Organização dos blocos, com atividades de abertura e encerramento.

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Receção

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Arena

A força não provém da capacidade física. Provém de uma vontade indomável.

Mahatma Ganthi

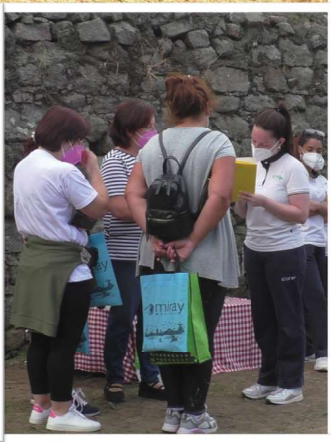
VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Éden

Áreas de estar e de relaxamento

Não tenhamos pressa, mas não percamos tempo.

José Saramago



VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Éden

Área Alimentar e do *Workshop* de Aromáticas

São os momentos de lazer e socialização que nos motivam a fazer melhor!

Autor anónimo

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Olimpo

Coragem é a resistência do medo, o domínio do medo, e não a ausência do medo.

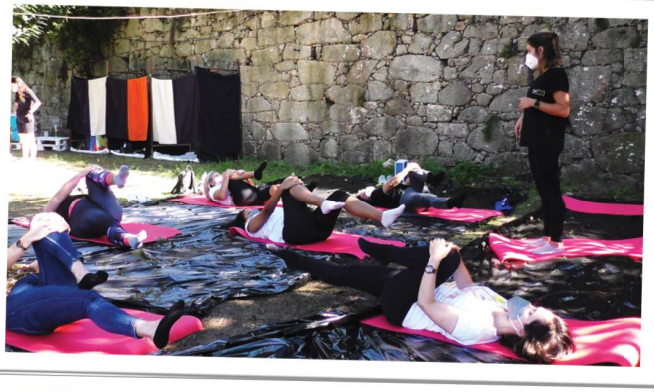
Mark Twain

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Pandora

Não haverá borboletas se a vida não passar por longas e silenciosas metamorfoses.

Autor anónimo



VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Capitólio

E mais uma vez se repetiu a abertura e encerramento do Fórum, este ano no *Capitólio*, marcado pela presença de um novo líder, o Sr. Provedor Eng.º Rui Maia.

Foram neste palco vividos com muita intensidade pequenos "enormes" momentos. Houve oportunidade de mais uma vez serem feitos agradecimentos e dadas palavras de esperança e incentivo aos participantes. Foi também feita uma pequena reflexão das perdas e dos ganhos nos últimos 2 anos de pandemia, tendo sido destacada a força e determinação da excelente equipa de colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde!

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Staff

Empatia *Dedicação* *Corporativismo*

Motivação *Envolvimento* *Altruísmo*

Neste VI Fórum tivemos a oportunidade de contar com o apoio incondicional de uma equipa de profissionais, proativos, dinâmicos e altamente comprometidos com o sucesso do Fórum, tendo cada um deles levado este projeto coletivo, como se de um projeto individual se tratasse!

Foi muito fácil coordenar e desenvolver este Fórum, dado que todos os elementos do Staff acrescentaram valor e enriqueceram todas as atividades, com muitos dos contributos altamente inovadores.

Este é mais um dos momentos que aproveitámos para agradecer a cada profissional que contribuiu para que este Fórum não fosse só mais um Fórum, mas que superasse qualquer expectativa. Os agradecimentos vão para todos os profissionais que apoiaram, sem exceção, para aqueles que estiveram presentes na dinamização das atividades e também no *back office*, pois todos os contributos fizeram a diferença.

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Patrocinadores e Parceiros

Um agradecimento especial a todos aqueles que estiveram presentes e que nos apoiaram com os seus serviços de forma altruísta. Bem Hajam aos demais patrocinadores/parceiros que nos apoiaram das mais variadas formas, fazendo com que todos os nossos "sonhos projetados" para este dia se tornassem uma realidade.

GILFER | 2TRINCOS | AMBROSIL | TALHO SR. DOS NAVEGANTES | TALHO BEMIRANDA

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

Encerramento

Em todos os blocos, o encerramento foi dinamizado ao som da música e de muita dança. Nestes animados momentos de descontração tivemos como coordenadora a Professora Rita, Professora de Educação Física e "Mestre em Dança Kizomba".

A escolha deste encerramento divertido e descontraído pretendeu ser a chave de ouro no encerramento de cada um destes blocos, permitindo ainda que, através da dança e do movimento livre do corpo, os participantes sentissem que quando uma porta se fecha, outra se abre; quando um caminho termina, outro começa… nada é estático no Universo, tudo se move sem parar e tudo se transforma sempre para melhorar. Olhar para a vida, com espírito aberto, acreditando que tudo o que chega é bom e tudo o que parte também… Os mais habilidosos na dança, os menos habilidosos na dança, os mais leves, os mais pesados, todos dançaram e todos tiveram oportunidade de sentir que mais do que profissionais, ali estavam pessoas iguais e com a certeza de que no caminho a percorrer deste Novo Recomeço estamos juntos!

VI FÓRUM DE SEGURANÇA

RESULTADOS

Adorei as atividades no Espaço Pandora (Analogia do Bicho da Seda, Jogo das chaves, Numerologia, aula de Pilates), fez tudo muito sentido. A massagem no espaço Éden foi das melhores que recebi, e as atividades radicais foram muito divertidas! A decoração estava linda e com pormenores incríveis. A analogia com os deuses no jardim foi muito bem conseguida. Tudo muito inspirador! Parabéns!!

Mariana Cabral Mota | Serviços Centrais

Nota máxima para este Fórum de Segurança. Organização, espaço e staff de exelência. Simpatia e diversão em todas as atividades. O "porquinho no espeto" foi uma deliciosa surpresa.Uma oportunidade para reforçar os laços que são criados diariamente no local de trabalho e também conhecer outros colegas.

Maguy Baptista | CARPD

Acabo de chegar a casa após uma tarde plena de atividade, inserida no VI Fórum de segurança. Estou de espírito cheio e orgulhoso do espírito de missão que todos os colaboradores demonstraram. Devemos congratular-nos por poder fazer parte de uma Instituição que, dentro do possível, permita a troca de experiências, a partilha de conhecimentos e a aproximação entre colaboradores. Foi o primeiro em que pude participar e certamente voltarei a repetir. Um bem haja a todos os que criaram, organizaram e montaram o evento. Posso finalmente confessar, que após 30 anos de colaboração com a Misericórdia de Vila do Conde, este dia ficará na memória juntamente com outros que já tivemos. Um forte abraço e beijinhos a todos...

Desculpem o desabafo sincero, mas às vezes precisámos de encher o coração para nos sentirmos motivados e esperançosos por um futuro melhor.

Miguel Sandão | CMFR

NOVOS DESAFIOS DE APRENDIZAGEM

Chamo-me Sara, resido no concelho de Vila do Conde e integro o CIMMVC - Centro Interpretativo de Memórias da Misericórdia de Vila do Conde. Sou licenciada em História e Geografia, e Mestre em História e Património – Arquivos Históricos, pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

> ***Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende.***
>
> Leonardo da Vinci

Iniciei o meu percurso profissional há precisamente três anos e meio, aqui na Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde (SCMVC). Quando entrei para a Misericórdia, em junho de 2018, tive um grande desafio, a inauguração do CIMMVC, que ocorreu no mês seguinte à minha chegada.

Desde o primeiro dia que me são transmitidos valores por esta Instituição, que tem uma nobre Missão, que perdura há mais de 500 anos, sendo um exemplo para a nossa comunidade.

Em abril de 2021, foi-me proposto pela Instituição prestar apoio ao Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança, além do trabalho que já desenvolvia no CIMMVC. Este novo desafio, muito diferente daquilo que eu tinha feito até então, dá-me a oportunidade de aprender e crescer, tanto a nível pessoal, como profissional. Adquiro novas noções e consigo aperfeiçoar outras, nomeadamente a nível da estatística e tratamento de dados, obtenho metodologias relacionadas com a qualidade e segurança no trabalho, e participo na dinamização de diversas atividades para a SCMVC, como o VI Fórum de Segurança, realizado em setembro deste ano.

Dar apoio a um departamento que lida com centros/serviços e métodos de trabalho distintos, tornou-me uma pessoa mais dinâmica, e com a sua abrangente comunicação, alcanço um maior envolvimento com os colegas e outras pessoas, que vai muito além dos aspetos histórico e cultural, saindo sempre muito enriquecida desta experiência.

Além do trabalho desenvolvido no QAS, também colaboro com o Departamento de Contabilidade.
Como contributos para a comunidade, tenho a destacar o serviço de voluntariado que acumulo na Biblioteca da Junta de Freguesia de Labruge, como responsável pela organização da Biblioteca.

Trabalhar com equipas multidisciplinares faz-me adquirir competências, ser polivalente em qualquer tipo de situação e, de futuro poder contribuir de forma mais impactante para o crescimento desta Instituição.

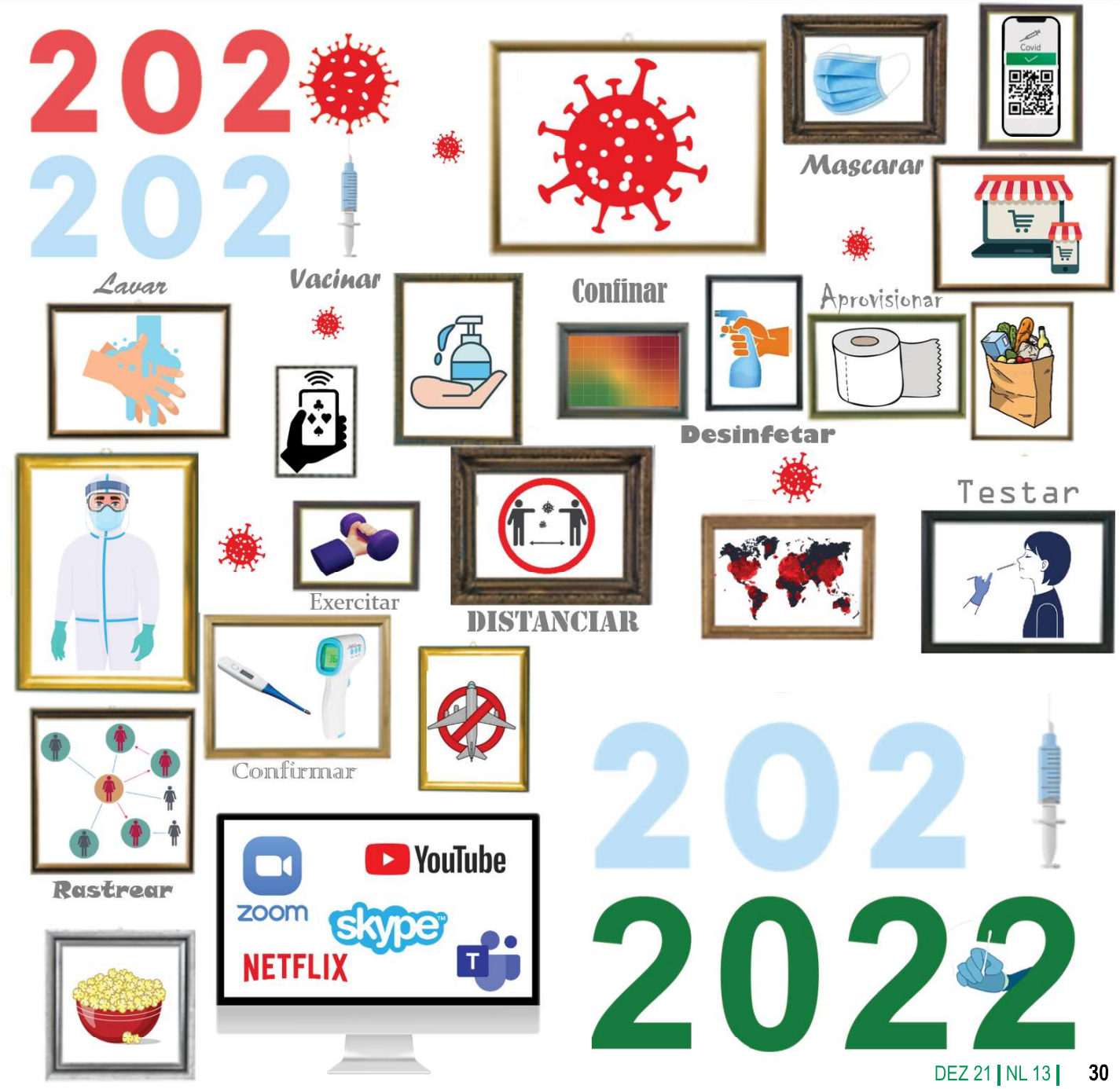
Contribuo com ideias que sempre são muito bem-recebidas, mas também adquiro ferramentas, conceitos e orientações com que posso enriquecer o meu trabalho no CIMMVC e a minha vida.

Sara Maia - Colaboradora da Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde

ATIVIDADES

ATIVIDADES A DECORRER	ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO
- Atualização do Plano de Contingência; - Continuação do programa para redução da pegada ambiental; - Continuação da revisão aos Sistemas de Gestão; - Realização de auditorias internas aos serviços de saúde e serviços sociais; - Comunicação de dados anuais: MIRR e RU; - Continuação da avaliação de riscos; - Elaboração do relatório anual de atividades; - Planeamento do *Quality Learning*.	TEM O DIREITO E O DEVER DE SER ESCLARECIDO! Envie o seu contributo para o e-mail: qualidade.seguranca@scmvc.pt - Participe com sugestões para o próximo Fórum de Segurança; - Participe com sugestões, reclamações e elogios; - Participe nas ações de formação que serão 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.

QUALICARTOON



MENSAGEM DE NATAL

Provedor Rui Maia

O Advento é uma mão que se estende ... à espera de Outra ... que há-de chegar.

Tempo de espera. Não de paragem!

O Advento é como um manual de instruções do verbo atender!
Preparar o coração para O que vem.

E cuidar.
Porque cuidar é o infinitivo do verbo amar.
Lado a lado ... muito próximos ...
... amparando-nos
... confortando-nos
... protegendo-nos
... cuidando e cuidando-nos
... desde o afeto que habita a "nossa família Santa Casa".
Esperamos que chegue o feliz dia.
Com um olhar que vigia.
Em profundidade e amplitude.
Com um coração que cuida.
Que transfigura e molda a nossa palavra, o nosso gesto, a nossa entrega.
Que nos transforma em dom e oferta.

Esperamos.

Por esse feliz dia que será uma respiração da nossa alma.
Um rebento que desponta.
Uma novidade que nasce.
O infinito no vida. A vida no infinito.
A Luz que se adivinha. O Eterno num instante.

Jesus vai nascer em Belém.
Mas se não nascer primeiro em nós, tudo terá sido em vão. Inútil.

Esperamos por Ti, carícia das mãos de Deus.
Esperamos por Ti, Jesus Pequenino. Mar imenso de Amor.

Desejo-vos um Santo e Feliz Natal.
Que 2022 seja repleto de saúde e esperança.
Incentivo para abraçarmos com mais carinho ... ânimo e dedicação... esse verbo que é nossa missão: cuidar.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA DO CONDE

MISERICÓRDIA VILA DO CONDE

Assurance in Social Services

SINAS

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

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