

# I JORNADAS IBÉRICAS DE METROLOGIA E QUALIDADE

## VIII Fórum da Qualidade ESCE-IPVC



Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde...

*...desde 1510 ao Serviço da Comunidade.*

# Impacto do referencial *Equass* *Assurance* na qualidade dos serviços

*Odete Cunha*  
*03 de Junho de 2016*

# Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde...

...desde 1510 ao Serviço da Comunidade.

Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde

Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde

Rua Rainha Dona Leonor  
123  
4480-247 Vila do Conde

Directions Save

scmvc.pt  
252 249 100

Street View 8 Photos

1 review · Association or Organization

Write a review · Add a photo

Suggest an edit

Earth

Google Maps

Provedor: Eng.º Arlindo Maia

# Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde...

...desde 1510 ao Serviço da Comunidade.

## Equipamentos Sociais

Pessoas apoiadas diariamente na área social: **2210**



Lar de 3.<sup>a</sup> Idade e de grandes dependentes – Vila do Conde



Centros de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (Freguesias de Touguinha e Fajozes)



Cantina Social e Residência social- Vila do Conde



Centros de Infância e Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens em Risco – Macieira da Maia e Vila do Conde



Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas



Empresa de Inserção Agrícola - Touguinhó



# Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde...

...desde 1510 ao Serviço da Comunidade.

## Fontes de sustentabilidade

Pessoas apoiadas diariamente no âmbito da saúde: **2100**

Saúde



**Serviços de Saúde** - Imagiologia médica, medicina dentária, unidade de internamento com 2 blocos operatórios, laboratório de análises clínicas, atendimento permanente, consultas externas, Unidade de Cuidados Continuados Integrados e Clínica de Medicina Física e Reabilitação.

Turismo



Hotel Braço



Palácio Hotel



CIMVC

Outros

2 Salões de Chá com produção de doçaria conventual  
Produção agrícola

*Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde...*

*...desde 1510 ao Serviço da Comunidade.*

## **Instituição**

### **Equipa de profissionais :**

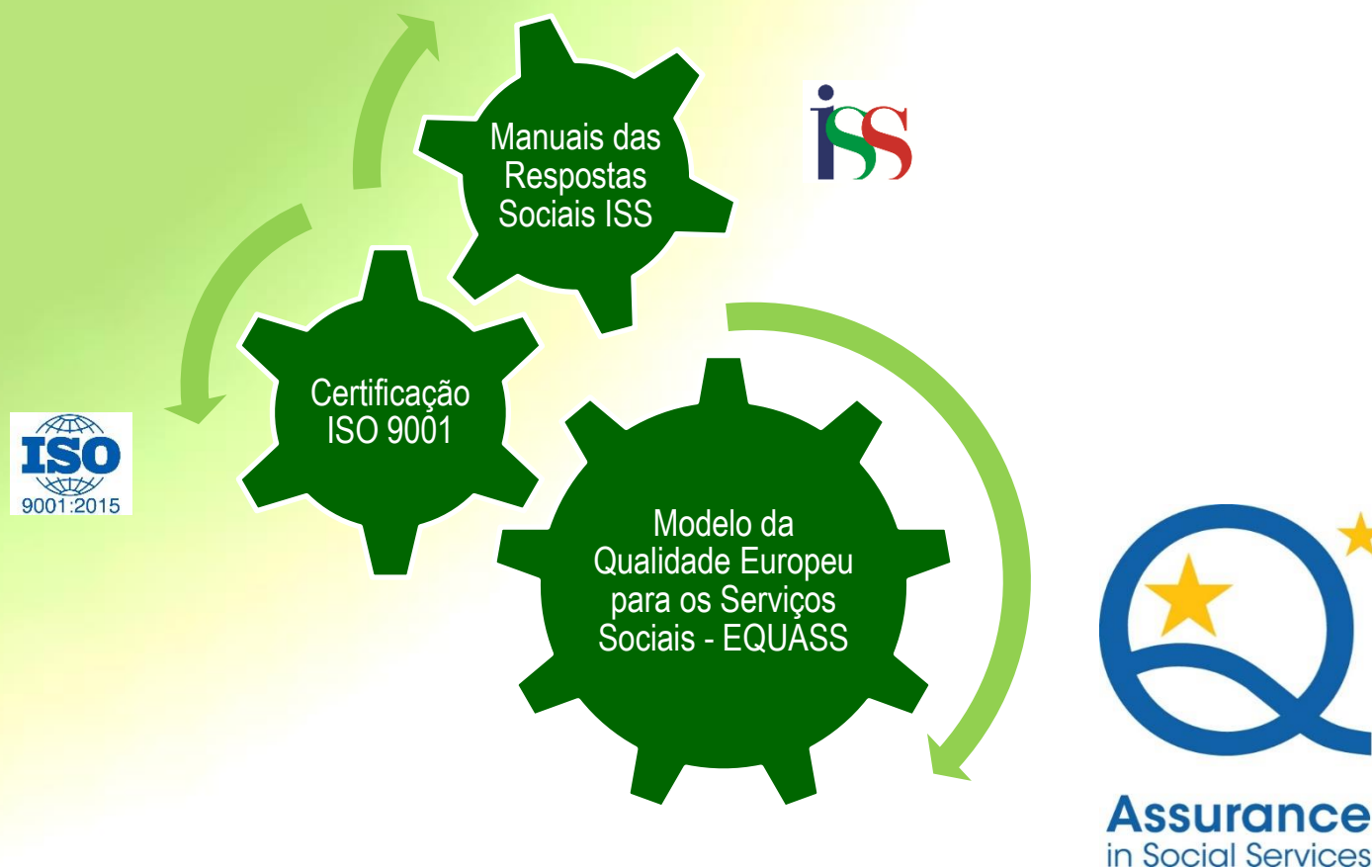
- **681 colaboradores**
- **154 prestadores de serviços.**
- **Departamentos de apoio:**
  - Gestão
  - Contabilidade
  - Jurídico
  - Qualidade, Ambiente e Segurança
  - Comunicação e Marketing
  - Nutrição e Alimentação
  - Recursos Humanos e Formação
  - Aprovisionamento
  - Informática
  - Manutenção e Conservação

*Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde...*

*...desde 1510 ao Serviço da Comunidade.*

**A escolha do referencial**

**Referenciais mais comuns na Economia Social:**

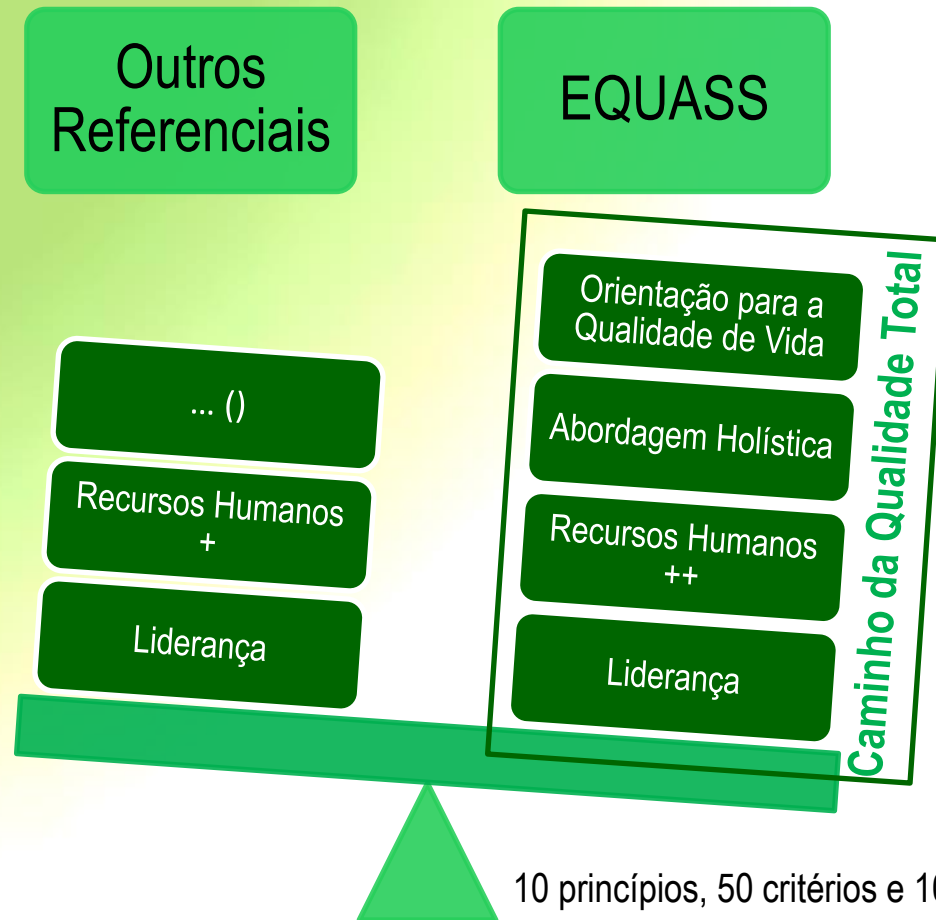


# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## A escolha do referencial

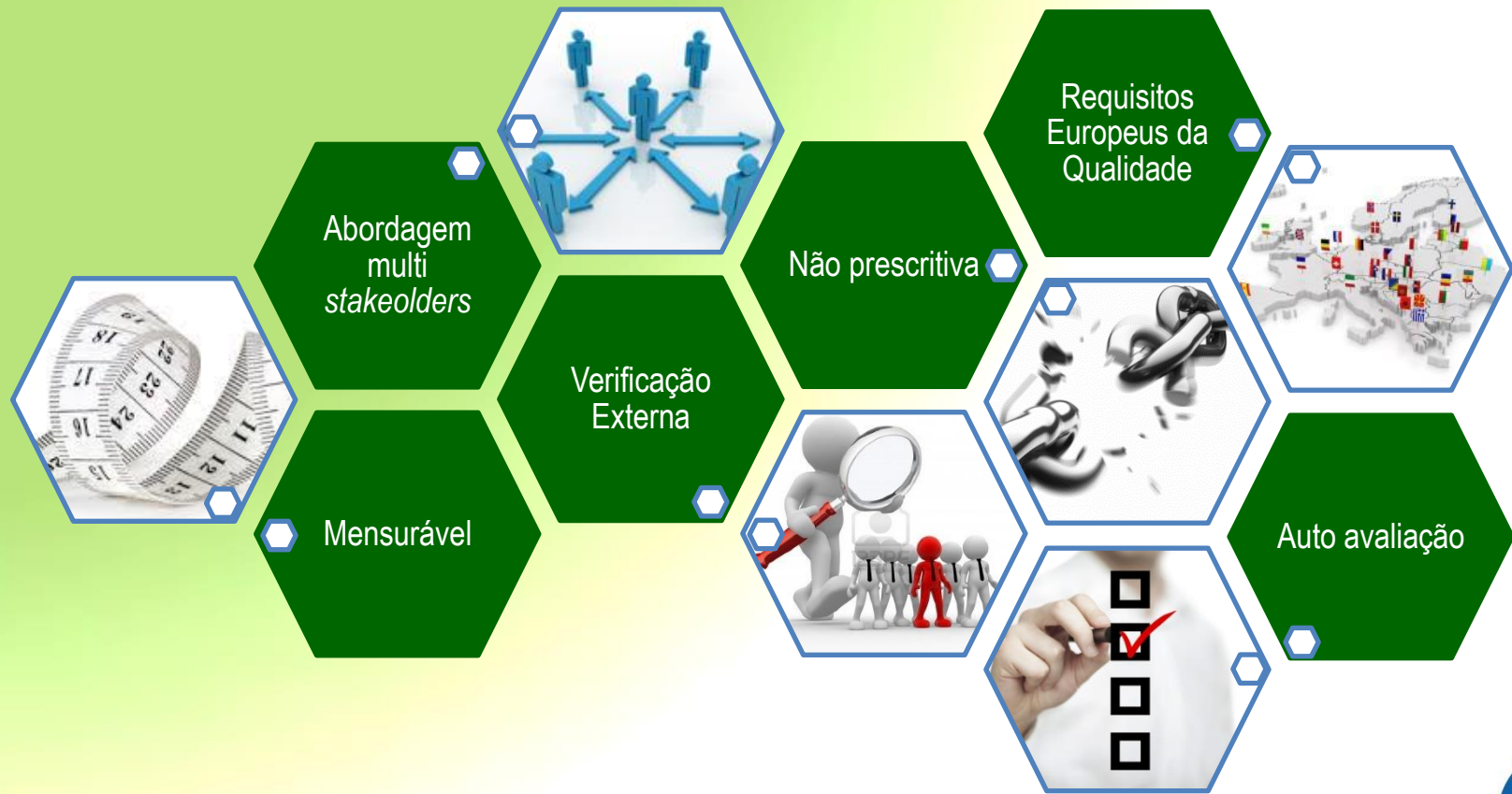
### A tomada de decisão pelo Referencial *Equass*:



# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## Conceito de Qualidade EQUASS





# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## Centros/ Serviços Certificados



Centro de Apoio e Reabilitação para  
Pessoas com Deficiência - Touguinha  
Certificado desde 2013



Casa da Criança - Crianças e  
Jovens em Risco e Centro de  
Infância  
Certificado desde 2014



Centro Social em Macieira – centro de  
infância e apoio domiciliário  
Certificado desde 2014



# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

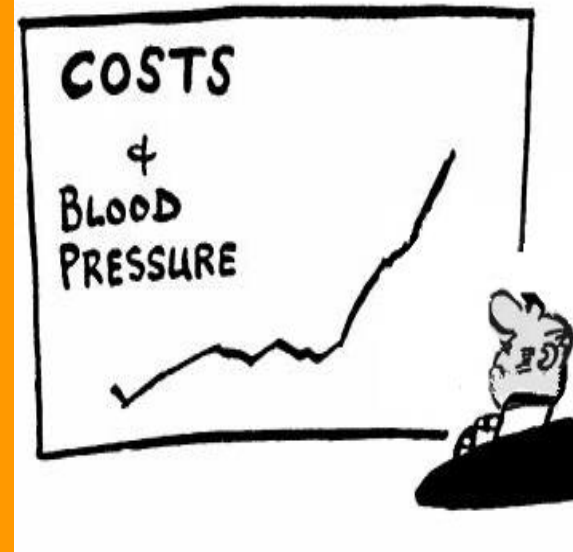
## Impacto

### Pontos Fortes - Instituição

- Visão Única
- Implementação transversal na Instituição
- Partilha de sinergias, aumento de valor acrescentado
- Possibilidade de comparar desempenho entre Centros
- Satisfação das partes interessadas
- Possibilidade de fazer benchmarking nacional e internacional
- Comprometimento dos colaboradores

### Pontos Fracos - Instituição

- Investimento financeiro inicial



# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## Impacto

### Pontos Fortes - Instituição

- Maior envolvimento e interesse dos parceiros
- Canais de comunicação mais eficientes e dinâmicos
- Atuar nos problemas “*just in time*”, transformando insatisfações em oportunidades de melhoria
- Maior Transparência
- Plano de atividades estruturado e totalmente mensurável
- Reconhecimento
- Maior envolvimento da gestão de Topo

### Pontos Fracos - Instituição

- Custos das auditorias externas



*Auditors are our friends.*



Assurance  
in Social Services

# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

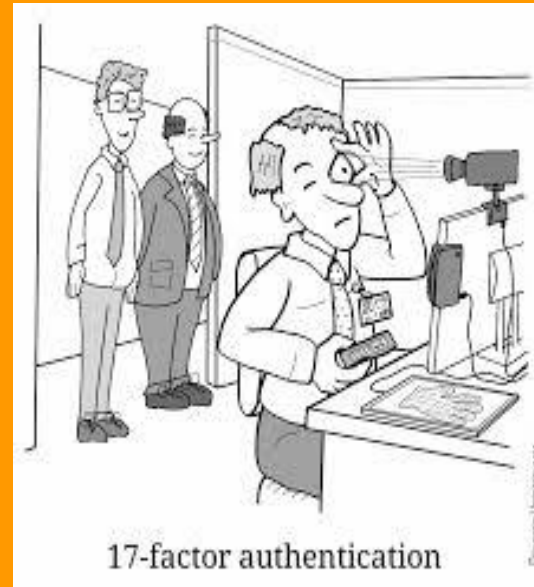
## Impacto

### Pontos Fortes - Utentes

- Maior oportunidade de participação em programas de valor acrescentado
- Sentimento presente de maior humanização dos cuidados
- Impacto claro na qualidade de vida dos utentes
- Participação/ envolvimento dos utentes/clientes no PII/PDI
- Dinamização dos serviços ajustada às expectativas dos utentes
- Possibilidade de participar na vida da Instituição
- Informação simplificada, clara e inequívoca
- Possibilidade de sugerir, reclamar ou elogiar na metodologia mais conveniente

### Pontos Fracos - Utentes

- Necessidade de “evidenciar” conhecimento de todas as informações prestadas





# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## Impacto

### Pontos Fortes - Colaboradores

- Clarificação das funções
- Conhecimento do impacto do trabalho desenvolvido na qualidade de vida dos utentes e no desempenho da Instituição
- Participação nas decisões da Instituição
- Aumento da satisfação profissional
- Transparência
- Metodologias de trabalho inequívocas
- Processo de Recursos Humanos mais claro (Avaliação de desempenho transmitida aos colaboradores)
- Plano de Reconhecimento
- Aumento das condições de Segurança no Trabalho

### Pontos Fracos - Colaboradores

- Aumento da carga de trabalho numa fase inicial
- Desgaste físico e psicológico durante o processo de certificação, mais acentuado em alguns colaboradores



# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

Impacto

Pontos Fortes- Stakeholder's

- Envolvimento na vida da Instituição
- Reconhecimento do impacto da parceria
- Conhecimento dos resultados da participação
- Clarificação das condições da parceria (protocolos estabelecidos)
- Aumento da visibilidade dos parceiros quanto à responsabilidade social
- Transparência

Pontos Fracos – Stakeholder's



Assurance  
in Social Services

# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## Exemplo prático do impacto da certificação

Desenvolvimento de projetos de desenvolvimento e inovação



### Projeto dos sonhos



### Projeto colorir sorrisos



### Rádio Touguilândia



### Hortas Pedagógicas

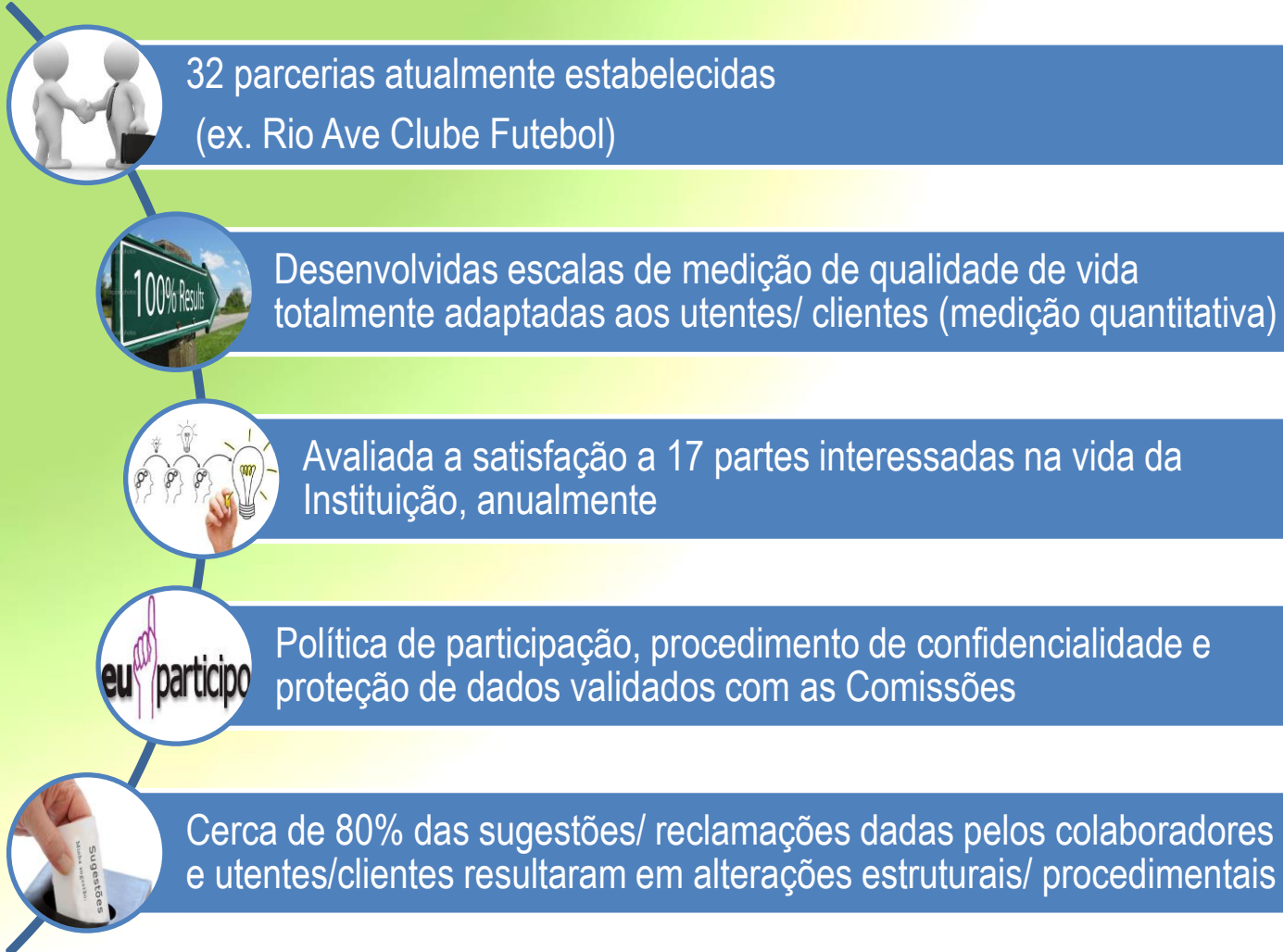


Assurance  
in Social Services

# O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.

## Exemplo prático do impacto da certificação





*O impacto da certificação pelo Referencial Equass...*

*...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.*

**Ao departamento da Qualidade...o que mais nos satisfaz...**

## A Eficiência e sustentabilidade do sistema



**Assurance**  
in Social Services

O impacto da certificação pelo Referencial Equass...

...na Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde.



Obrigada pelo Vosso Tempo!



Assurance  
in Social Services