Assurance
in Social Services

Santa Casa da Misericórdia de Penela

MANUAL DA QUALIDADE

Edição 3

Outubro 2017

ÍNDICE

1 A Instituição

- Promulgação do Manual da Qualidade
- Apresentação da Instituição
- Identificação das Partes Interessadas
- Estrutura Organizacional

2 Sistema da Qualidade da Santa Casa da Misericórdia de Penela

- Missão
- Visão
- Valores
- Políticas
- Objetivos da Qualidade
- Comunicação Interna e Externa
- Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade
- Abordagem por Processos
- Mapeamento dos Processos

3 Lista de Abreviaturas

1

A INSTITUIÇÃO

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade apresentado reflete o compromisso da **Santa Casa da Misericórdia de Penela**, e descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado de acordo com os princípios do *EQUASS Assurance* e dos procedimentos internos estabelecidos.

São aqui descritos os compromissos em matéria de Qualidade assumidos pela Instituição perante todos os seus colaboradores, utentes e famílias sendo um documento de referência que evidência as atividades desenvolvidas para assegurar a qualidade dos seus serviços e a melhoria contínua dos seus processos.

A Mesa Administrativa, para as questões da Qualidade, nomeia a Equipa da Qualidade como responsável junto da mesma, pela gestão do Sistema da Qualidade, de acordo com as determinações constantes neste manual e do referencial EQUASS – European Quality in Social Services, sendo a ligação funcional com este órgão feita através do Provedor da Instituição.

A Equipa da Qualidade da instituição, nomeado pela Mesa Administrativa para as questões da qualidade tem nomeadamente com responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que os processos necessários para o Sistema da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Reportar à Mesa Administrativa o desempenho do Sistema da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do utente e a melhoria da sua qualidade de vida em toda a Instituição.

A Mesa Administrativa

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Identificação:	*Santa Casa da Misericórdia de Penela*
Sede:	Av. Infante D. Pedro, N.º 5
	3230-277 Penela
Telefone:	Geral (+351) 239 569 694
FAX:	Geral (+351) 239 569 339
Email:	scmpenela@iol.pt / scmpenela@gmail.com
Site:	www.scmpenela.pt

Síntese Histórica da Instituição

A Misericórdia de Penela surgiu a 25 de Abril de 1559, quando D. Sebastião, Rei de Portugal, criou em Penela a confraria da Misericórdia. O ato régio resultou de um pedido feito por juízes, vereadores, procuradores e homens bons do concelho, que justificaram a sua solicitação com a existência de um elevado número de pessoas pobres e presos que necessitavam de assistência. Tomando-se, assim, indispensável socorrer os mais necessitados com esmola e outras obras de misericórdia.

Em 1810 o território Penelense foi então invadido pelas tropas de Napoleão e o espólio documental, existente à data, na albergaria desapareceu na totalidade. Os anos controversos das invasões Francesas trouxeram graves consequências às Santas Casas de todo país. Muitos dos seus benfeitores morreram e outros ficaram desprovidos de meios para cumprir as Obrigações pecuniárias. Consequentemente, os recursos da Misericórdia de Penela diminuíram drasticamente, agravada pela dificuldade de eleição dos elementos da Mesa e destes se manterem no seu cargo durante anos consecutivos.

Entre 1723 e 1816, a Santa Casa teve papel importante no ensino pois a pedido do Administrador do concelho, foi exigida a criação do ensino primário. Assim, a Misericórdia construiu de imediato uma escola primária, bem como ofereceu material didático, indispensável para o seu funcionamento. No entanto, os custos inerentes a esta nova resposta vieram agravar a situação económica da instituição. Contudo a nova missão da Misericórdia ia também, ao encontro do espírito das obras de misericórdia: "Ensinar os ignorantes".

Posteriormente e, após as invasões francesas, ao longo dos anos, foram levadas a efeito grandes transformações arquitetónicas, o que condicionou os elementos históricos da Misericórdia durante anos.

Mais tarde foram efetuadas várias doações testamentárias à Santa Casa da Misericórdia de Penela. Estas doações

evidenciam a boa vontade dos Penelenses em distribuir os seus bens aos doentes e pobres.

Contudo a missão da instituição não se resumia a dar de comer a quem tinha fome e a diminuir o número de pobres do concelho. A Misericórdia desempenhava, também, um papel aglutinador de diálogo com a população e de sensibilização dos habitantes, mantendo uma relação forte entre ambos.

A partir de 1902, a gestão da Misericórdia de Penela recebeu um outro desempenho, devido à doação feita pelo D. Albino Cordeiro, de todos os seus bens.

Em 1904, apenas oito elementos assumiram o juramento de exercer o lugar de mesários e o novo provedor, Dr. Albino Maria Cordeiro, trouxe varias mudanças.

Após a implementação da Republica, em 1910, o Governo provisório tomou medidas concretas para diminuir a "intromissão" da igreja na vida nacional. Nesta linha publicou um decreto-lei, conseguindo a separação da igreja do Estado. Esta lei levou a que os estatutos da Misericórdia fossem alterados.

O 25 de Abril de 1974 trouxe uma certa instabilidade na gestão da instituição. Em 1979 a Mesa Administrativa propôs a criação de um Centro de Dia para Idosos. A proposta foi aprovada por unanimidade pelos mesários, mas só passados 3 anos é que se reuniram os meios para a realização do referido projeto.

De há vinte cinco anos a esta parte e para apoiar os idosos e crianças do Concelho de Penela, com uma população envelhecida e isolada, foi construído o Lar residencial de idosos (1991), o edifício dos cuidados continuados e a unidade de fisioterapia, bem como uma creche. Esta estrutura permite apoiar cerca de duzentas e sessenta pessoas.

O restauro da Igreja da Misericórdia de Penela (1999) e a edição do livro "Misericórdia de Penela - servir e amar", de Mário Nunes, constituem passos importantes na defesa do património construído e imaterial de uma Instituição com 452 anos de existência.

A instituição tem também atividade relevante na área cultural, nomeadamente na defesa de tradições religiosas, com a participação da sua irmandade. Aliás a revitalização em curso da Irmandade é um marco importante, face ao desaparecimento das irmandades tradicionais religiosas.

Em Dezembro de 1989 a Misericórdia iniciou o seu trabalho de parceria com a Segurança Social, tendo sido assinados os primeiros Protocolos de Cooperação no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia. O lar de Idosos iniciou a sua atividade em 1991, seguiram-se outros Protocolos na área da infância, para as Atividades de Ocupação de Tempos Livres e Creche. Foi também criada a Unidade de Medicina Física e Reabilitação, esta que tinha tido por base o Programa de Apoio Integrado a Idosos. Em 2008 teve início a Unidade de Cuidados Continuados.

Um marco importante na vida da Instituição foi 02 de Agosto de 2013 quando se obteve a primeira Certificação pelo sistema EQUASS Assurance. Esta foi revalidada em Novembro de 2015.

Apresentação das Respostas Sociais da Instituição

Respostas Sociais abrangidas pelo Sistema EQUASS

- **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

População Alvo:

Esta resposta destina-se preferencialmente a idosos naturais ou residente na área geográfica do Concelho de Penela, que apresentem insuficiência de recursos económicos e condições habitacionais, situação de isolamento social, familiar e geográfico que impossibilitem a sua permanência no domicílio;

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

A Santa Casa de Misericórdia de Penela, na presente resposta, assegura os seguintes serviços:

- Alojamento temporário ou permanente de pessoas idosas;
- Fornecimento de alimentação;
- Cuidados de saúde, higiene e conforto;
- Convívio, animação cultural e ocupação dos tempos livres dos utentes.
- Apoio psicossocial;

No âmbito da valência de Lar de Idosos realiza ainda as seguintes atividades:

- Proporciona serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes nomeadamente tratamento de roupas, acompanhamento externo.
- Presta os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de fortalecer e preservar os laços familiares.

- **CENTRO DE DIA**

População Alvo:

Destina-se a atender idosos que se encontrem inseridos no seu meio sociofamiliar mas que se encontrem em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar, nomeadamente:

- Serviços que satisfaçam necessidades básicas;
- Apoio psicossocial;
- Fomenta as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- Promove passeios, atividades de animação cultural e ocupação dos tempos livres dos utentes.

- **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

População Alvo:

Destina-se a idosos ou famílias que residem no seu domicílio, que por motivos de doença ou outros impedimentos não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Esta resposta social visa:

- Assegurar às pessoas e famílias formas diversas de satisfação das suas necessidades básicas (alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e higiene da habitação);
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização dos indivíduos;
- Prestar cuidados de ordem física e psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Fomentar a colaboração de familiares e relações de vizinhança.

- **UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS**

População Alvo:

Esta resposta Social é de Longa Duração e Manutenção destina-se a pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência e grau de complexidade, que não reúnam condições par serem cuidadas em casa ou na instituição ou estabelecimento onde residem.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Esta resposta social, presta apoio social e cuidados de saúde de manutenção que previnam e retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida, assegurando as seguintes atividades:

- Atividades de manutenção e de estimulação;
- Cuidados de enfermagem permanentes;
- Cuidados médicos;
- Prescrição administração de medicamentos;
- Apoio psicossocial;
- Cuidados de fisioterapia;
- Animação sociocultural;
- Higiene, conforto e alimentação;
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária.

- **CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES**

População Alvo:

CATL destina-se às crianças que frequentem o 1º ciclo de escolaridade.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

O CATL desenvolve atividades pedagógicas, lúdicas, recreativas, desportivas e culturais, nomeadamente: Expressão plástica, expressão física, expressão dramática, expressão musical, hora do conto, culinária, biblioteca itinerante, comemoração de datas festivas, visitas / passeios, atividades intergeracionais (com utentes de outras respostas sociais).

- **CRECHES**

População Alvo:

A Creche é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, de natureza socioeducativa, para acolher crianças até aos três anos de idade, durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, vocacionado para o apoio à criança e à família.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Apoio sociofamiliar:

- Promoção do acolhimento, guarda, proteção, segurança e de todos os cuidados básicos necessários a crianças;
- Vertente da retaguarda familiar, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui os serviços direcionados aos cuidados básicos de: Alimentação cuidados de higiene e conforto;
- Diferenciado de acordo com as necessidades da criança;
- Assegurando o desenvolvimento harmonioso da criança/jovem, colaborando com a família na deteção e despiste precoce de situações de doença, inadaptação ou deficiência, proporcionando o seu adequado encaminhamento.

Apoio educativo-pedagógico:

- Promoção do desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afetiva e física, acompanhando e estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas a cada faixa etária;
- O desenvolvimento pessoal e social da criança;
- A colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família;
- O favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas;

- A estimulação do desenvolvimento da criança, nas suas componentes emocionais, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

Respostas Sociais não abrangidas pelo Sistema EQUASS

- **CANTINA SOCIAL**

População Alvo:

- Agregados familiares já com apoio social;
- Famílias em situação recente de desemprego múltiplo e com despesas fixas com filhos;
-Famílias/indivíduos com baixos salários, pensões sociais baixas, com doenças crónicas e encargos habitacionais fixos;
- Famílias monoparentais, com salários reduzidos;
- Situações de emergência temporária, tais como incêndio, despejo, doença, entre outras.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Esta resposta social consiste no fornecimento de refeições a indivíduos ou famílias que se encontrem em situações de grave carência social. A regra de acesso a este tipo de apoio é gratuita, contudo a Instituição poderá cobrar até 1 Euro por refeição. As mesmas são consumidas no domicílio.
Para aferir as condições socio-familiares dos utentes ou das famílias a Instituição recolhe e organiza informação relevante que possa permitir a caraterização de cada situação. Por outro lado, este tipo de resposta pressupõe um trabalho de articulação e colaboração entre os vários parceiros da Rede Social do Concelho, que possam contribuir para a identificação e priorização das situações a atender.

- **UNIDADE DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO**

População alvo:

Atende utentes externos à Santa Casa, utentes do Lar de Idosos e da Unidade de Cuidados Continuados.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Realiza consultas de Fisiatria e tratamentos de fisioterapia e hidroterapia, nomeadamente nas áreas:

- Traumatologia;
- Reumatologia;
- Neurologia;
- Doenças Respiratórias.

- **UNIDADE DE SAÚDE:**

População alvo:

Aberta à comunidade em geral.

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas:

Realiza consultas de :

- Medicina Geral;
- Oftalmologia;
- Segurança e Medicina no Trabalho;
- Psicologia;
- Análises Clinicas;
- Pediatria;
- Cirurgia;
- Acupuntura.

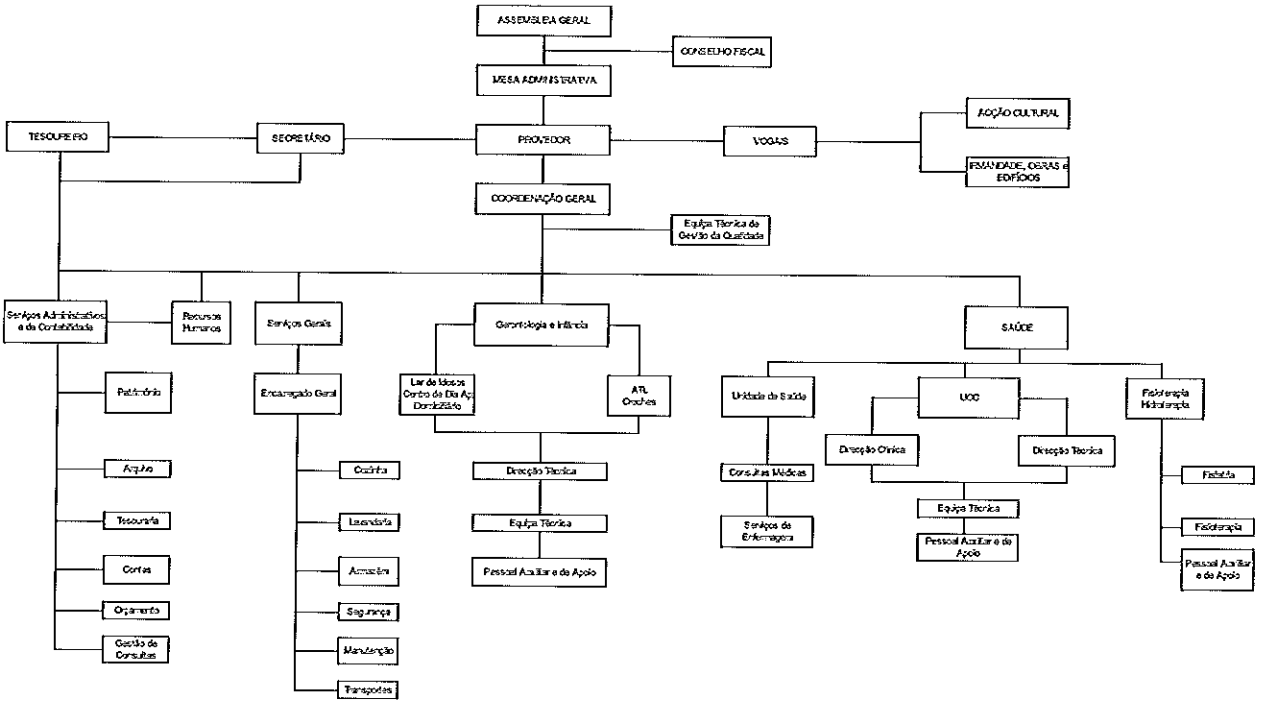
IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

No âmbito do Sistema de Qualidade implementado, e tendo como principal objetivo a prestação de um serviço integral para melhoria da qualidade de vida dos seus utentes, a Santa Casa da Misericórdia de Penela considera como partes interessadas relativamente aos serviços prestados os seus utentes, famílias, colaboradores, parceiros, financiadores e a comunidade envolvente.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A organização da **Santa Casa da Misericórdia de Penela** é fundamentada no dinamismo e competência técnica de todos os seus colaboradores. O modo como estão estabelecidas as relações hierárquicas dentro da organização é apresentado no organigrama da Instituição.

Para cada função que integra o organigrama estão definidas responsabilidades, autoridades, requisitos mínimos e sistema de substituições de modo a garantir o bom funcionamento da organização. Essa descrição é feita detalhadamente para cada função na respetiva Descrição Funcional.



2

Sistema da Qualidade

MISSÃO

Servir o utente, apoiar a família e envolver a comunidade em geral.

VISÃO

Ser uma instituição social de referência, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e pela relação com utentes e suas famílias.

VALORES

- Qualidade do Serviço;
- Solidariedade;
- Humanismo;
- Ética;
- Igualdade;
- Respeito;
- Dedicação;
- Cooperação;
- Confiança;
- Responsabilidade;
- Eficiência;
- Tolerância.

POLÍTICAS DA INSTITUIÇÃO

As Políticas da Instituição surgem como um dos processos do âmbito do Sistema EQUASS - Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais. Tendo como base a sua Missão, Visão e Valores propõe esta Instituição a adoção de seis políticas, nomeadamente: *Qualidade, Prevenção de Abusos, Confidencialidade, Recursos Humanos, Reconhecimento do Voluntário, Envolvimento Ativo e Participação.* Estas promovem um conjunto de ações/atividades e serviços, comprometendo-se com a qualidade e a melhoria contínua, garantindo permanentemente a prestação de serviços de qualidade aos seus clientes a todas as partes interessadas. Constituem-se como documentos orientadores de condutas e comportamentos que guiam as atitudes e ações de todos os colaboradores da instituição, bem com a relação que é estabelecida com todas as partes interessadas.

Sempre que se justifique as políticas serão revistas de acordo com o sistema implementado.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Para assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados pela **Santa Casa da Misericórdia de Penela,** esta política baseia-se nos seguintes pressupostos:

- **Atingir a Excelência** na prestação dos seus serviços, procurando aumentar a satisfação dos seus utentes e suas famílias;
- **Aumentar a eficácia dos processos da Instituição,** com base na sistematização de procedimentos e na implementação de processos de melhoria contínua;
- **Melhorar as competências dos seus colaboradores,** para uma prestação de serviços focalizada no utente e na satisfação de todas as suas necessidades;
- **Desenvolver a qualidade dos seus serviços,** através da inovação e da integração de novas respostas sociais,
- **Promover o aumento da capacidade das respostas sociais,** contribuindo para a satisfação das necessidades da comunidade.

POLÍTICA DA PREVENÇÃO DE ABUSOS

A Santa Casa da Misericórdia de Penela assume como um dos fatores essenciais para a qualidade dos seus serviços a garantia do bem-estar e conforto dos seus utentes, ao nível físico, financeiro e/ou psicológico. Nesse sentido define a sua Política para a Prevenção de Abusos como o respeito absoluto pela dignidade e direitos dos seus utentes e famílias, assim como a não discriminação, assumida por todos os seus colaboradores e parceiros.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE

A Santa Casa da Misericórdia de Penela considera essencial a salvaguarda dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos seus utentes, clientes e colaboradores, assim como de outras partes interessadas, devendo esta ser garantida em todos os aspetos da prestação dos seus serviços, nomeadamente no que respeita ao tratamento de dados pessoais e informações acerca dos nossos utentes, sendo um dos princípios fundamentais da instituição. Neste sentido, todos os que participam no desenvolvimento dos serviços prestados assumem o compromisso de manter a confidencialidade no que diz respeito a dados pessoais e/ou outras informações sobre os utentes e as suas famílias que violem a sua privacidade.

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

A Santa Casa da Misericórdia de Penela considera como um dos aspetos fundamentais para atingir a qualidade pretendida dos serviços prestados o forte envolvimento, motivação e qualidade do desempenho dos seus colaboradores. Assim, implementa e controla o processo relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação de desempenho. Concomitantemente às atividades mencionadas, a Santa Casa não descora a importância do papel da motivação no bom desempenho dos seus colaboradores, através de iniciativas, tais como a organização do passeio anual e outros convívios, atribuição de pequenas ofertas aos seus filhos na quadra de Natal, reconhecimento do mérito com um dia extra de férias (de acordo com os resultados da avaliação de desempenho), entre outras.

POLÍTICA DE RECONHECIMENTO DO VOLUNTÁRIO

A Santa Casa da Misericórdia de Penela reconhece a mais valia do voluntário para atingir a qualidade pretendida dos serviços prestados. Desta forma, a instituição promove a satisfação e a motivação dos seus voluntários no sentido de realizarem um bom trabalho, de serem recetivos às mudanças que é necessário realizar e terem o sentido da melhoria contínua como forma de atuação quotidiana.

POLÍTICA DO ENVOLVIMENTO ATIVO E PARTICIPAÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Penela tem objetivo primordial a participação ativa de todos os intervenientes no desenvolvimento dos serviços prestados e na sua melhoria contínua. Desta forma estabelece e implementa vários métodos e procedimentos (questionários de satisfação, planeamento diário, planos individuais de desenvolvimento, sugestões, convívios de colaboradores,

participação dos familiares/cuidadores em várias iniciativas da Instituição, reuniões de Comissão de Utentes, entre outros) que procuram reforçar o envolvimento ativo e participação de utentes, famílias, colaboradores e todas as partes interessadas.

- Autodeterminação

Segundo o dicionário de Língua Portuguesa *Autodeterminação* significa "ação de decidir por si mesma", sendo, indubitavelmente, um dos princípios fundamentais dos direitos humanos. Sendo que a Santa Casa da Misericórdia de Penela prima pelo crescimento e fortalecimento individual, procura promover junto das suas partes interessadas o direito à liberdade de escolha e partilha de ideias. São exemplos de incentivo à autodeterminação, mais concretamente junto dos seus utentes:

- sugestão dos utentes na elaboração do Plano de Atividades;
- envolvimento no Plano de Desenvolvimento Individual;
- levantamento das suas necessidades, potencialidades e expetativas;
- reuniões com utentes;
- reuniões com a Comissão de Utentes;
- questionários de satisfação;
- caixa de sugestões.

Todas estas iniciativas favorecem a igualdade de oportunidades e de participação e reduzem barreiras existentes.

OBJETIVOS DA INSTITUIÇÃO

Através da concretização da sua Política da Qualidade, a **Santa Casa da Misericórdia de Penela** assume os seguintes objetivos:

- **Melhorar as competências** e o desempenho dos colaboradores;
- **Melhorar e aumentar as infra-estruturas** da instituição;
- Contribuir para o **desenvolvimento da comunidade** promovendo a empregabilidade e inserção social, de acordo com as possibilidades;
- Reforçar o **envolvimento e participação das famílias;**
- **Aumentar a satisfação dos utentes** e suas famílias.

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

De forma a dar a conhecer o que ocorre na Santa Casa da Misericórdia de Penela, recorrer-se-á a diversas formas para o fazer, nomeadamente:

- Contactos Pessoais;
- Suplemento no Jornal Regional;
- E-mail;
- Telefone;
- Site;
- Comunicação escrita;
- Documentação do sistema;
- Reuniões com as partes interessadas.

Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema da Qualidade, a **Santa Casa da Misericórdia de Penela** comunicará pelos canais e meios disponíveis os resultados do seu desempenho.

ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DA QUALIDADE

Política e Objetivos da Qualidade

A Política da Qualidade define os compromissos assumidos pela Instituição em termos da Qualidade em relação aos utentes, famílias, fornecedores, colaboradores, voluntários, financiadores, parceiros e comunidade em geral . Deste modo, estabelece as diretrizes gerais, pelas quais se rege todo o Sistema da Qualidade. A Política da Qualidade é concretizada através do estabelecimento dos Objetivos da Qualidade, os quais são monitorizados periodicamente.

Manual da Qualidade (MQ)

Descreve o Sistema da Qualidade implementado assim como a estrutura organizacional da instituição, incluindo a identificação e descrição dos seus processos. A Política da Qualidade encontra-se aí documentada.

Procedimentos de Gestão da Qualidade (PGQ)

Descrevem pormenorizadamente o modo de concretizar o disposto no Manual da Qualidade.

Instruções de Trabalho (IT)

Descrevem métodos de realização de tarefas específicas, necessárias à concretização dos procedimentos.

Modelos da Qualidade (Mod.) e Outros Documentos

Proporcionam evidências do cumprimento dos requisitos e procedimentos definidos, assim como da eficácia do Sistema da Qualidade, dando origem à generalidade dos Registos da Qualidade.

Existem ainda **Outros Documentos**, tais como Legislação, Normas, Regulamentos, Circulares entre outros que fazem parte integrante do SGQ.

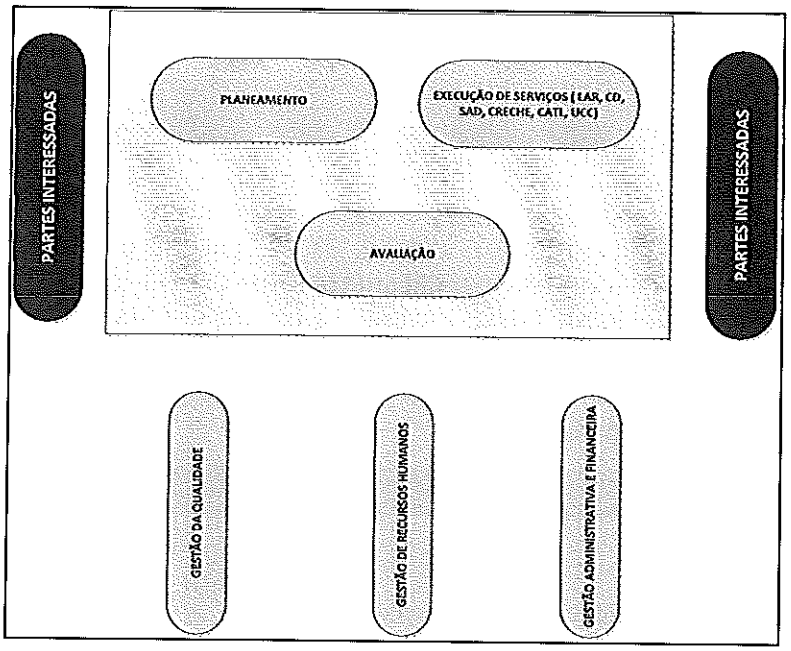
ABORDAGEM POR PROCESSOS

O Sistema de Gestão da Qualidade da **Santa Casa da Misericórdia de Penela** assenta num conjunto de actividades interrelacionadas e interactuantes que acrescentam valor. De acordo com este princípio, aplicam-se em cada processo, modos de ação que proporcionam a sua melhoria contínua, como se verifica no modelo baseado no ciclo PDCA *(Plan – Do – Check – Act).*

Os processos abaixo apresentados foram definidos com um conjunto de atividades que permitem a transformação de entradas e saídas consecutivas. Concomitantemente existem tarefas associadas a cada atividade, que sustentam e apoiam o desempenho dos processos. Para cada processo está definido o responsável, a documentação de suporte e as atividades que lhe são inerentes.

Os responsáveis dos processos são responsáveis pela coordenação, monitorização e gestão de todas as atividades dos processos, de acordo com o descrito nas respetivas matrizes de processo a seguir apresentadas, no sentido da sua melhoria contínua, planeando as atividades e objetivos a atingir, e acompanhando o desempenho através da sua monitorização e medição, sendo posteriormente reportados os resultados à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Penela.

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS



PROCESSO DE PLANEAMENTO	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Mesa Administrativa e Direção Técnica	PGQ 01; MQ 01.01-2; Mod 01.02-0; Mod 01.03-0; Mod.01.04 - 0; Mod 01.05-0
Atividades:	
Definição e comunicação da *Missão, Visão e Valores* Definição e comunicação da *Política da Qualidade e restantes Políticas* Análise e avaliação dos eixos estrategicos; Elaboração do Plano Anual de Atividades; Acompanhamento das tarefas a executar no período de referência; Definição e acompanhamento de objetivos e indicadores.	

Execução de Serviços por Respostas Sociais

PROCESSO DE EXECUÇÃO - Creches	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Margarida Oliveira	CRECHE_01_02; CRECHE_02_02; CRECHE_03_02; CRECHE_04_02; CRECHE_05_02; CRECHE_06_02; CRECHE_07_02; CRECHE_08A_02; CRECHE_08B_02; CRECHE_09_02; CRECHE_10_02; CRECHE_11_02; CRECHE_12_02; CRECHE_13_02; CRECHE_14_02; CRECHE_15_02; CRECHE_16_02; CRECHE_ 17_02; CRECHE_18A_02; CRECHE_18B_02; CRECHE_18C_02; CRECHE_19_02; CRECHE_19_03; CRECHE_20_02; CRECHE_21_02; MSA.PHACCP; CRECHE_22_02; CRECHE_23_02; IT 05.01; CRECHE_24_02; CRECHE_25_02; Mod.10.01-0.
Atividades:	
Candidatura; Admissão e Acolhimento; Planeamento e acompanhamento das atividades de desenvolvimento; Plano Individual; Nutrição e alimentação; Cuidados pessoais; Serviços de Apoio	

PROCESSO DE EXECUÇÃO - Centro de Atividades de Tempos Livres	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Iris Ferreira	CATL_01_02; CATL_02_01; CATL_03_01; CATL_04_01; CATL_05_01; CATL_06_01; CATL_07_01; CATL_08_02; CATL_09_01; MAS.HACCP; CATL_10_01; CATL_11_01; CATL_12_01; CATL_13_01; Formulário Município - TRAN.009.01; Mod.10.01-0; IT 05.01.
Atividades:	
Candidatura; Admissão e Acolhimento; Nutrição e Alimentação em Férias, Eventos e Atividades Equiparadas; Atividades Lúdico-Pedagógicas; Cuidados Pessoais	

PROCESSO DE EXECUÇÃO - Serviço de Apoio Domiciliário	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Margarida Oliveira	SAD_01-01; SAD_02-01; SAD_03-01; SAD_04-01; SAD_05-01;SAD_06-01; IT 05.01; MAS.PHACCP; SAD_07-01; SAD_08-01; SAD_09-01; SAD_10-01; Mod.10.01-0.
Atividades:	
Candidatura; Admissão e Acolhimento; Cuidados Pessoais; Nutrição e Alimentação; Apoio nas Atividades Quotidiano do Utente; Serviço de Apoio.	

PROCESSO DE EXECUÇÃO - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Isabel Görne	Mod.02.01-1; Mod. 02.02-1; Contrato de prestação de serviços da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas; Mod.02.08-0; Mod. 02-10-2; Informação Social; Mod.02.07-2; Escala de banho; Escala de banho para acamados; Ficha de Medicação; Informação de Enfermagem; MAS.PHACCP; Plano Anual da SCMP; Formulário do Município - TRAN.009.01; Mod.04.02-1.
Atividades:	
Candidatura; Admissão e Acolhimento; Cuidados Pessoais; Nutrição e Alimentação; Atividades; Serviço de Apoio.	

PROCESSO DE EXECUÇÃO - Centro de Dia	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Isabel Görne	Mod.02.01-1; Mod. 02.02-1; Contrato de prestação de serviços da resposta social Centro de Dia; Mod. 02-10-2; Mod.02.07-2; Ficha de Medicação; Informação de Enfermagem; MAS.PHACCP; Plano Anual da SCMP; Formulário do Município - TRAN.009.01; Mod.04.02-1.
Atividades:	
Candidatura; Admissão e Acolhimento; Cuidados Pessoais; Nutrição e Alimentação; Atividades; Serviço de Apoio.	

PROCESSO DE EXECUÇÃO - Unidade de Cuidados Continuados	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Diretor clínico; Diretora técnica; Enfermeira coordenadora.	Plano Individual de Intervenção; 1.6. Planeamento de alta/ocorreências; 2.1. Ficha terapêutica; 2.2. Diário clínico; 2.3. Registo de exames de diagnóstico; 3.1. Registo de atualizações de escalas de avaliação; 3.1. Registo de atuação de escalas de avaliação; 3.2. Registo de avaliação de sinais vitais; Glicémia; 3.3. Registo de glicémia capilar; 3.4. Registo de sinais viitais-SOS; 3.5. Avaliação inicial/receção de enfermagem; Folha de Enfermagem; 3.6. Registo de enfermagem; 3.7. Terapêutica aplicada; Folha de pensos; 4.1. Registo periódico; 4.2. Ficha de avaliação; Entrevista e avaliação psicológica; Registo da Intervenção; Registo Social; Autorização de recolha de imagem; Registo de atividades - animação sócio-cultural.
Atividades:	
Admissão e Acolhimento; Cuidados pessoais; Cuidados de saúde; Nutrição e alimentação; Atividades; Serviço de apoio.	

Avaliação	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Mesa Administrativa e Direção Técnica	PGQ08; Mod. 08.01-2; Mod. 08.02-2; Mod. 08.03-2; Mod. 08.04-2; Mod. 08.05-2; Mod.08.06-2; Mod. 08.07-2; Mod. 08.08-2; Mod. 08.09-2; Mod.08.13-1; PGQ 03; IT 03.01; Mod. 03.01-2; SAD_04-01; CRECHE_18A_02; CRECHE_18B_02; CRECHE_18C_02; Mod.09.08-02; Mod. 09.09-2; Mod. 09.10-1
Atividades:	
Análise dos dados para avaliação; Elaboração da revisão do sistema; Compilação dos objetivos definidos; Elaboração de relatórios de atividades.	

Gestão da Qualidade	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Equipa da Qualidade	MQ 01.01-2; Mod. 07.01-1; PGQ 06; Mod. 06.01-2; PGQ12; Mod.12.07; PGQ 10; Mod. 10.01-1; Política de Envolvimento Ativo.

Atividades:

Gestão documental;
Gestão de registos;
Gestão de ações corretivas, ações preventivas e ações de melhoria;
Gestão das reclamações de ocorrências;
Acompanhamento de indicadores;
Avaliação da concretização dos objetivos;
Avaliação dos indicadores dos processos;
Recomendações para melhoria;
Outos elementos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade.

Recursos Humanos	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Mesa Administrativa e Serviços Administrativos	PGQ09; Política de RH; IT 09.01; Mod. 09.01; Mod.09.02-0; Mod.09.03-0; Mod.09.04-0; Mod. 09.05-1; Mod.09.06-1; Mod.09.07-1; Mod.09.09-0; Mod.09.10-1; Mod.09.11-1; Mod.09.12-0; Política de Reconhecimento do Voluntário; Mod.09.01-1.

Atividades:

Definição de funções e requisitos;
Identificação de necessidade de formação;
Avaliação da formação;
Recrutamento e seleção;
Avaliação de desempenho dos colaboradores;
Gestão dos processos dos colaboradores.

Gestão Administrativa e Financeira/ Gestão das Compras e Aprovisionamentos	
Responsável:	**Documentação de Suporte:**
Serviços Administrativos, Técnico Oficial de Contas e Revisor Oficial de Contas, Encarregada Geral.	Conta de Exploração previsional e orçamento de investimento; Mapa de execução orçamental; Relatório de gestão e contas; Ata de aprovação de contas; Requisição de matérias primas e produtos alimentares; Requisição de matérias primas e produtos - legues e frutas; Requisição de saída de produtos; Programa TSR; Registo de saídas de viaturas.
Atividades:	
Elaboração do orçamento; Execução e implementação do orçamento; Controlo de contas; Elaboração e aprovação do relatório de contas; Gestão da frota automóvel; Inventariação de stocks; Armazenamento; Receção dos produtos.	

3

LISTA DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Descrição
MQ	Manual da Qualidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
EQUASS	European Quality in Social Services
SCM Penela	Santa Casa da Misericórdia de Penela
PGQ	Procedimento de Gestão da Qualidade
ERPI	Estrutura Residencial para Idosos