



Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira

Lar de Idosos S. Manuel

---

# Boas Práticas da Qualificação Organizacional

Natália Loureiro

[natalialoureiro@misericordiasjm.org](mailto:natalialoureiro@misericordiasjm.org)

# Implementação do SGQ

---

- A opção pela Certificação da Qualidade....
  - Oportunidade para dar corpo a uma ideia de qualidade que estávamos a construir
  - Procura de um standard de qualidade percebido pelos utentes como satisfatório e demonstrável/auditável

# Implementação do SGQ

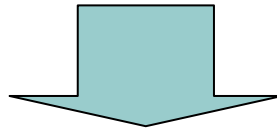
---

- Como começar...
- Reorganizar o Sector Chave:  
Serviços de Cuidados Pessoais  
(prestação directa de cuidados)

# Implementação do SGQ

---

- 1º Passo
- Levantamento das necessidades dos utentes (Escala de Barthel)
- categorização dos níveis de dependência – Base de Dados



- Definição dos Serviços a prestar

# Implementação do SGQ

---

- **2º Passo - Afectação dos Recursos Humanos às Necessidades dos Utentes**
  - Rácios definidos na Lei
  - Factor tempo
  - Reorganização dos horários dos colaboradores tendo em conta os horários da prestação de serviços

# Ferramentas da Qualidade

---

- O acompanhamento destes dados permite-nos ter um controlo sobre a prestação de serviços, fornecendo-nos dados sobre:
  - Nº de utentes a apoiar nas diferentes actividades de vida diária (na higiene pessoal, no banho, na alimentação, etc...)
  - Tempo disponível para a prestação de cada serviço;
  - Qual é o impacto da dependência na prestação de serviços, por referência aos tempos médios

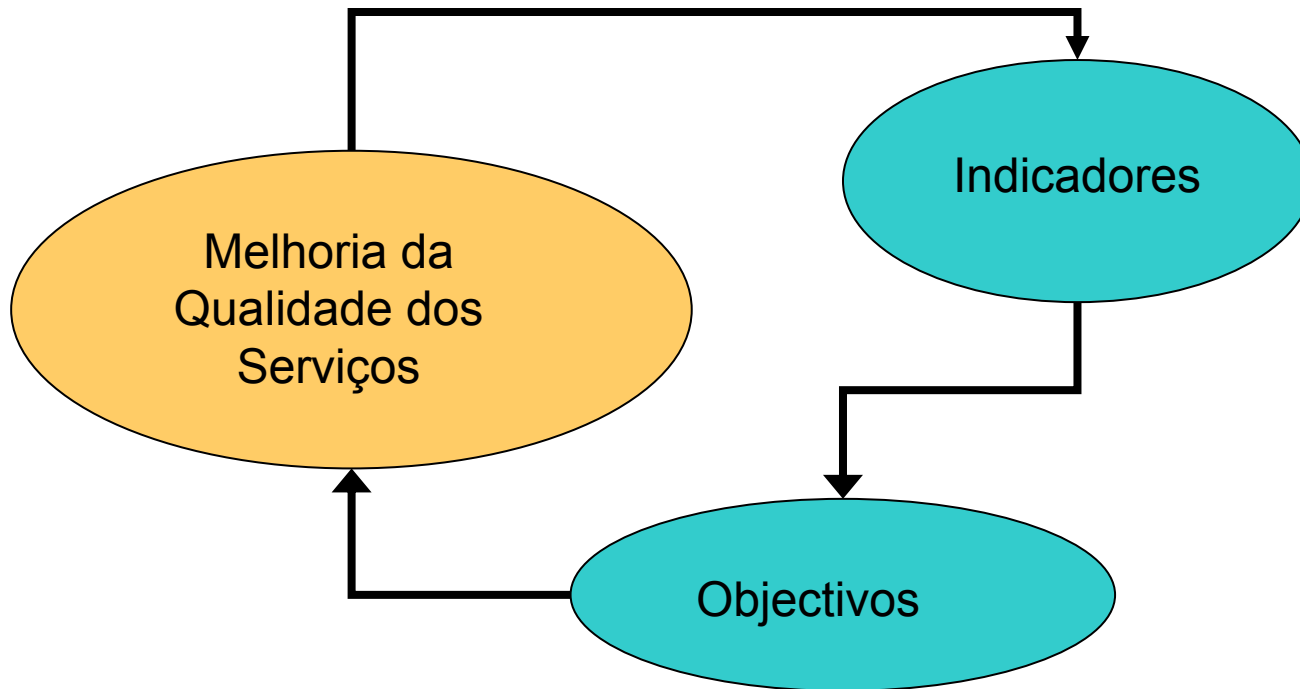
# Ferramentas da Qualidade

---

- É um instrumento de planeamento dos serviços:
  - Ajuste permanente dos recursos, promovendo a sua optimização;
  - Definições de Funções dos Colaboradores

# Ferramentas da Qualidade

---





# Ferramentas da Qualidade

---


## ○ Indicadores da qualidade

- Variação de Utentes (Entradas, Saídas, Saldo)
- Variação da dependência (Evolução da Dependência, avaliação mensal)
- Lista de Espera (Novas Inscrições, Total de Inscritos)

# Indicadores da Qualidade

---

- Acompanhamento a Consultas Externas (Nº, Local, Tempo Médio)
- Serviços Clínicos (Consultas/Utente; Cuidados de Enfermagem/utente)
- Recursos Humanos (Nº Total de colaboradores, Horas Extra, Férias)
- Actividades de Animação Social ( Nº, % de participação)

- 
- 
- Envolvimento dos Recursos
  - Transferência de Competências