

0.1_ PREÂMBULO

O PRESENTE MANUAL DA QUALIDADE DEFINE A ESTRUTURA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE DE ACORDO COM OS REQUISITOS DEFINIDOS PELA NORMA: **NP EN ISO 9001:2015.**

0.2_ ÍNDICE

1_ APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	2
2_ CONTEXTO ORGANIZACIONAL	4
2.1 _QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS RELEVANTES	
2.2 _RISCOS E OPORTUNIDADES	
2.3 _ESTRATÉGIA	
3_ MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE	5
4_ PARTES INTERESSADAS, NECESSIDADES E EXPETATIVAS	7
5_ ÂMBITO DO SGQ	8
5.1 _EXCLUSÕES	
6_ ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	9
6.1 _RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES	
6.2 _ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA	
7_ PROCESSOS	10
7.1 _LISTA DE PROCESSOS DO SGQ E GESTORES	
7.2 _PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	
7.3 _SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS	

0.3_ ÚLTIMAS ALTERAÇÕES

- 1_ APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO
- 2_ CONTEXTO ORGANIZACIONAL
- 7.1_ LISTA DE PROCESSOS DO SGQ E GESTORES
- 7.2_ PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS

<p>ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO: Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.</p>	<p>ELABORADO POR: Dep. Qualidade</p>  (Paulo Gomes)	<p>APROVADO POR: Dep. Qualidade</p>  (Rui Martins)	<p>HOMOLOGADO POR: Direção Hospital</p>  (Bento Morais)
--	--	---	--

1_ APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

DENOMINAÇÃO SOCIAL:	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE		
LOCALIZAÇÃO:	Rua Dr. Bernardo Brito Ferreira, N.º 77, 4730-716, Vila Verde [41.6538, -8.4349]		
TELEFONE:	253 310 120	NIPC:	500848750
PÁGINA INTERNET:	www.hospitalvilaverde.pt	E-MAIL:	geral@hospital-vilaverde.com

A Solidariedade não se apresenta aos olhos da Misericórdia de Vila Verde como uma palavra vã... é, pelo contrário, um termo amplo em torno do qual a Santa Casa pauta a sua atuação.

A existência da Misericórdia de Vila Verde fez-se da luta constante e incansável de Homens de Bem na defesa dos mais fracos. Esta luta é feita dia a dia pelo que se torna impossível documentar todos os gestos e ações que diariamente contribuem para o apoio social, bem como nomear todos aqueles que direta ou indiretamente colaboram com a Santa Casa nas suas diversas valências.

Assim, apresentamos apenas uma resenha histórica da presença da Santa Casa da Misericórdia em Vila Verde e os seus principais momentos:

1944 – Um grupo de “Homens bons”, liderados pelo Prof. Dr. Machado Vilela, dá início à presença da Santa Casa da Misericórdia em Vila Verde com a instalação do Hospital da Misericórdia. Estes beneméritos elaboram o projeto para responder à falta de assistência médica no concelho e o Hospital é acolhido com natural carinho pela população.

50' - Na década de 50 é aberta a Farmácia da Misericórdia para apoiar de uma forma ainda mais efetiva os doentes pobres do concelho;

60' - No início da década surge o movimento “pró – hospital novo”. Isto porque os até então dirigentes da Santa Casa nunca baixam os braços na luta por melhores condições para o exercício das tão necessitadas atividades do hospital.

Com um magro apoio estatal, a Santa Casa vale-se da generosidade dos vilaverdenses para financiar a tão desejada obra. Em 1968 é finalmente inaugurado o novo Hospital que apresenta já condições para a prática de atos médicos e clínicos que a anterior estrutura não proporcionava.

70' - O 25 de Abril de 1974 abala todo o país e a Misericórdia não é exceção. O Estado procede à nacionalização do Hospital e compromete as ações já delineadas para o futuro da instituição. Apesar de desprovida da prática de obras de misericórdia, a Santa Casa de Vila Verde nunca deixa de reafirmar os seus incólumes princípios e valores ao serviço dos mais pobres.

No final desta década é extinto o Instituto da Família e Ação Social; a Santa Casa celebra um acordo para assumir o Centro de Bem-Estar Infantil e alarga as suas valências ao apoio às crianças.

<p>ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO: Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.</p>	<p>ELABORADO POR: Dep. Qualidade</p>  (Paulo Gomes)	<p>APROVADO POR: Dep. Qualidade</p>  (Rui Martins)	<p>HOMOLOGADO POR: Direção Hospital</p> (Bento Morais)
--	--	---	--

80' - Em 1987 a Misericórdia vira mais uma página na sua história com a inauguração de um Lar e Centro de Dia para fomentar a assistência à Terceira Idade. Neste mesmo ano surge o Apoio Domiciliário com o intuito de levar uma nova esperança às pessoas mais idosas, mais pobres e mais isoladas.

90' - Decorre o ano de 1994 e a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde celebra 50 anos de luta em prol dos mais desfavorecidos. Como presente por tão benemérito esforço são inauguradas as novas instalações da Creche/Jardim-de-infância e de alargamento do Lar.

Em 1997 o Hospital sofre obras de recuperação após a estrutura ter sido devolvida pelo Estado à Misericórdia em 1995. Neste início do século XXI as condições de apoio à população mais carenciada são muito superiores às de há 60 anos atrás... ainda assim, a Misericórdia está consciente que há ainda muito por fazer e sempre novas formas de melhorar. Neste sentido, a Santa Casa renova o seu compromisso de luta incessante na defesa dos mais desfavorecidos quer através da manutenção e melhoria das atuais valências quer pela criação de novas formas de apoio face a novos desafios ligados também a diferentes faixas etárias com problemas específicos inerentes a um tecido social em transformação.

98' - A partir desta data o HMMV tem vindo a celebrar protocolos de colaboração com a ARS – Norte, no sentido de prestar serviço em regime de SNS e outras entidades e subsistemas.

04' - A Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde celebra os seus 60 Anos ao serviço da população, estando o HMMV incluído nestas comemorações.

05' - O Hospital da Misericórdia de Vila Verde alcança, em março, a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2000.

10' - O Hospital da Misericórdia de Vila Verde transita o seu Sistema de Gestão da Qualidade para a norma NP EN ISO 9001:2008

12-15' - São realizadas obras de ampliação de capacidade e renovação das instalações do Hospital que abrangem todos os serviços e departamentos

16' - O Hospital da Misericórdia de Vila Verde transita o seu Sistema de Gestão da Qualidade para a norma NP EN ISO 9001:2015

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direção Hospital



(Bento Morais)

2_ CONTEXTO ORGANIZACIONAL

O Hospital da Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde é uma valência da Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde, Instituição Privada de Solidariedade Social, com sede no concelho de Vila Verde, Distrito de Braga.

2.1_ QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS RELEVANTES

EXTERNAS

- Novo estatuto do SNS/ Direção Executiva do SNS
- Concorrência do setor privado e tendências de mercado (preços, novos serviços)

INTERNAS

- Estrutura etária dos recursos humanos
- Evolução das competências e qualificações dos recursos humanos
- Manutenção em funcionamento dos equipamentos/instalações

2.2_ RISCOS E OPORTUNIDADES

Os riscos e oportunidades operacionais são definidos, classificados e tratados conforme definido na Política do Risco - PLT.009/SC.

2.3_ ESTRATÉGIA

A Provedoria/Direção do Hospital define como linhas de orientação estratégica os seguintes eixos:

- A. AUMENTAR A CAPACIDADE INSTALADA PARA RESPONDER ÀS NECESSIDADES DA POPULAÇÃO**
- B. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE DA INSTITUIÇÃO**
- C. MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

O desdobramento e operacionalização destas linhas estratégicas estão definidos no planeamento/objetivos da qualidade (SCMVV.079), aprovado pela Direção do Hospital, e no Plano de Atividades da SCMVV aprovado pela Mesa Administrativa.

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO: Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.	ELABORADO POR: Dep. Qualidade  ----- (Paulo Gomes)	APROVADO POR: Dep. Qualidade  ----- (Rui Martins)	HOMOLOGADO POR: Direção Hospital ----- (Bento Morais)
--	--	---	---

3_ MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

MISSÃO QUEM SOMOS	<p>“Fazer bem, fazendo o bem”</p> <p>Atender e tratar os nossos utentes, com eficiência e qualidade, a custos socialmente comportáveis, oferecendo um leque variado de serviços.</p>
VISÃO ONDE QUEREMOS CHEGAR	<p>Queremos ser uma instituição de referência a nível da região Norte, em termos de satisfação dos utentes e dos colaboradores, bem como, em termos de eficiência e eficácia na aplicação de recursos materiais e financeiros.</p>
VALORES	<p>DEDICAÇÃO Estar atentos às necessidades dos utentes mantendo uma relação de proximidade e humanização</p> <p>PRIVACIDADE Assegurar o direito à privacidade de todos os utentes na prestação de serviços</p> <p>MELHORIA CONTÍNUA Favorecer a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e seus processos de forma a promover a eficiência operacional</p> <p>QUALIDADE Ir ao encontro das necessidades e expetativas de utentes, colaboradores, financiadores e outros parceiros</p> <p>RIGOR Proceder criteriosamente em todas as nossas ações assegurando o cumprimento dos requisitos aplicáveis</p> <p>INOVAÇÃO Estimular a criatividade e espírito de inovação, favorecendo a iniciativa individual e desenvolvimento de novas atividades</p> <p>CONFIDENCIALIDADE Manter confidenciais todos os dados de utentes, colaboradores, financiadores e outros parceiros</p> <p>ÉTICA E INTEGRIDADE Respeitar a dignidade dos clientes, suas famílias e cuidadores, pautando as nossas ações por uma conduta íntegra e profissional que promove a justiça social</p>

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direção Hospital



(Bento Morais)

POLÍTICA DA QUALIDADE

Desde a sua fundação que a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde se afirma pelos mais altos padrões de qualidade no trabalho que desenvolve, com reflexo natural na qualidade dos serviços que presta.

Certa de garantir a todos os seus utentes o melhor, a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde sustenta a sua Política da Qualidade nos seguintes pilares:

OS UTENTES

Transmitir aos utentes a confiança de que a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde dispõe da capacidade organizativa e técnica capazes de fornecer de forma eficaz o nível qualitativo necessário para satisfazer as suas expetativas, oferecendo condições favoráveis ao seu bem-estar.

OS COLABORADORES

Transmitir a todos os colaboradores a confiança de que a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde aposta na sua formação, proporcionando os meios e conhecimentos necessários para desempenharem corretamente as suas funções, e contribuir para ao desenvolvimento das suas características profissionais, promovendo uma política de igualdade de género e não discriminação.

A INSTITUIÇÃO

A Provedoria da Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde assume o compromisso de garantir os meios/recursos que permitam a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO 9001, otimizando sistematicamente os seus processos e modos operatórios de modo a sustentar uma política de melhoria contínua.

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direção Hospital

(Bento Morais)

4_ PARTES INTERESSADAS, NECESSIDADES E EXPETATIVAS

O Hospital define como suas partes interessadas com **relevância crítica** para o SGQ:

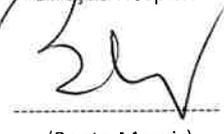
UTENTES/DOENTES	INCLUI FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS
COLABORADORES	INTERNOS E EXTERNOS
SERVIÇOS DE REALIZAÇÃO	SAP; CONSULTAS EXTERNAS; LABORATÓRIO ANÁLISES; UCCI - UMDR; UCCI - ULDM; UCCI - UC; MCDT IMAGIOLOGIA; BLOCO OPERATÓRIO; CIRURGIA.
ENTIDADES SUPERVISÃO	ERS; DGS; ARS; ACSS
FORNECEDORES 'CRÍTICOS'	TODOS OS FORNECEDORES DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS CLASSIFICADOS COMO SENDO DE CRITICIDADE ALTA (1)
FINANCIADORES	ARS NORTE; SUBSISTEMAS/SEGUROS/IEFP; ISS
BANCA	CAIXA CRÉDITO AGRÍCOLA; BPI
SEGURADORAS	CAIXA CRÉDITO AGRÍCOLA

O Hospital define como suas partes interessadas com **relevância regular** para o SGQ:

PARCEIROS	UMP/GMS; UNIVERSIDADES; ORDENS PROFISSIONAIS
STAKEHOLDERS	MESA ADMINISTRATIVA; IRMANDADE DA SCMVV
OUTROS FORNECEDORES	TODOS OS FORNECEDORES DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS CLASSIFICADOS COMO SENDO DE CRITICIDADE MÉDIA OU BAIXA (1)
COMUNIDADE	CMVV

(1) DE ACORDO COM O DEFINIDO NO PROCEDIMENTO PRC.005/SC – GESTÃO DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS.

As necessidades, expetativas e requisitos das partes interessadas com relevância crítica para o SGQ, bem como as respetivas metodologias para a sua determinação e acompanhamento estão definidos em PLT.008/SC.

<p>ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO: Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.</p>	<p>ELABORADO POR: Dep. Qualidade</p>  Paulo Gomes	<p>APROVADO POR: Dep. Qualidade</p>  Rui Martins	<p>HOMOLOGADO POR: Direção Hospital</p>  Bento Morais
--	--	---	--

5_ ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Serviço de Atendimento Permanente, Consultas Externas, Imagiologia, Bloco Operatório e Internamento de Cirurgia, Unidades de Cuidados Continuados Integrados: Média Duração, Longa Duração e Convalescença. Serviços de Suporte à Prática Clínica: Laboratório de Análises Clínicas, Aprovisionamento, Gestão de Pessoas, Gestão de Infraestruturas, Serviço de Alimentação, Farmácia Hospitalar, Lavandaria e Esterilização.

5.1_ EXCLUSÕES

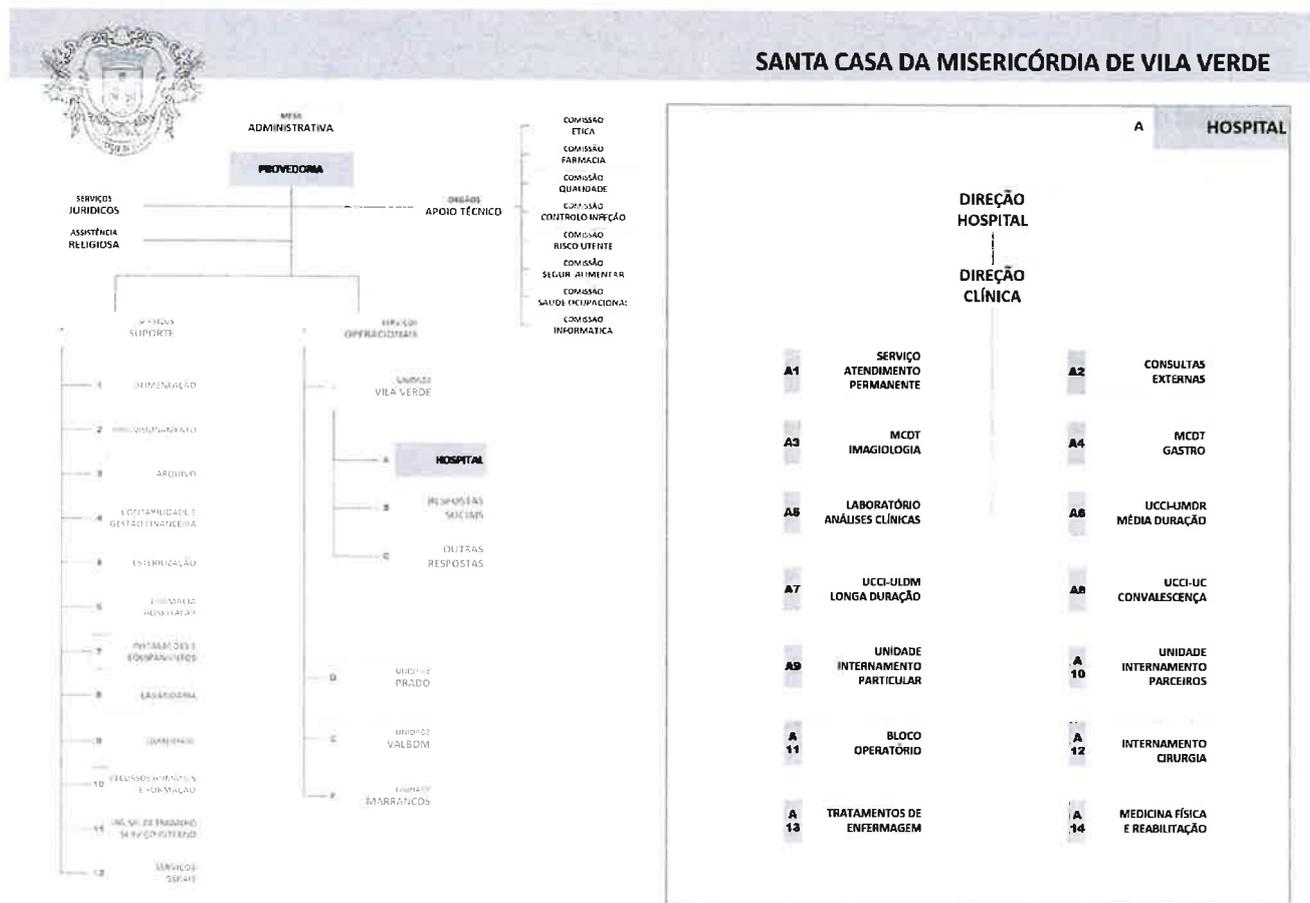
O sistema de gestão da qualidade não exclui nenhum dos requisitos da ISO 9001:2015.

6_ ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

6.1_ RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

As responsabilidades e autoridades são definidas no Regulamento do Pessoal RP/SCMVV.

Por questões operacionais, os gestores de processo no âmbito do SGQ podem não ser necessariamente os responsáveis de serviço ainda que a estes estejam hierarquicamente sujeitos.



ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade


Paulo Gomes

APROVADO POR:
Dep. Qualidade


(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direção Hospital

(Bento Morais)

6.2_ ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA

A estrutura documental do SGQ está definida no procedimento – PRC.001/SC – Controlo de Documentos e Registos. O Manual da Qualidade proporciona um enquadramento global da atividade do Hospital e é revisto pelo menos anualmente no momento de realização da revisão pela gestão anual.

7_ PROCESSOS

7.1_ LISTA DE PROCESSOS DO SGQ E GESTORES

PROCESSOS DE REALIZAÇÃO

CÓD	PROCESSO	GESTOR
PCS.002/HVV	SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE	MÁRIO SANTOS
PCS.008/HVV	CONSULTAS EXTERNAS	ALOÍSIA ARAÚJO
PCS.010/HVV	BLOCO OPERATÓRIO	CÉLIO ANTUNES
PCS.011/HVV	IMAGIOLOGIA	BEATRIZ CERQUEIRA
PCS.013/HVV	CIRURGIA	SUSANA FERNANDES
PCS.015/HVV	UCCI - UMDR	CRISTINA GONÇALVES
PCS.018/HVV	LABORATÓRIO DE ANÁLISES	EMA SOARES
PCS.023/HVV	UCCI - ULDM	CRISTINA GONÇALVES
PCS.024/HVV	UCCI - UC	CRISTINA GONÇALVES

PROCESSOS DE SUPORTE

CÓD	PROCESSO	GESTOR
PCS.003/SC	APROVISIONAMENTO	NATÁLIA ALVES
PCS.007/SC	GESTÃO DE PESSOAS	CLÁUDIA MORAIS
PCS.012/SC	GESTÃO INFRAESTRUTURAS	RICARDO MACHADO
PCS.014/SC	ALIMENTAÇÃO	ANA MIRANDA
PCS.016/SC	FARMÁCIA HOSPITALAR	LILIANA GOMES
PCS.017/SC	ESTERILIZAÇÃO	CÉLIA RIBEIRO
PCS.022/SC	LAVANDARIA	CARLA SANTOS

PROCESSOS DE GESTÃO E MELHORIA

CÓD	PROCESSO	GESTOR
PCS.001/SC	GESTÃO ESTRATÉGICA	BENTO MORAIS
PCS.009/SC	GESTÃO DA MELHORIA	RUI MARTINS

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direção Hospital



(Bento Morais)

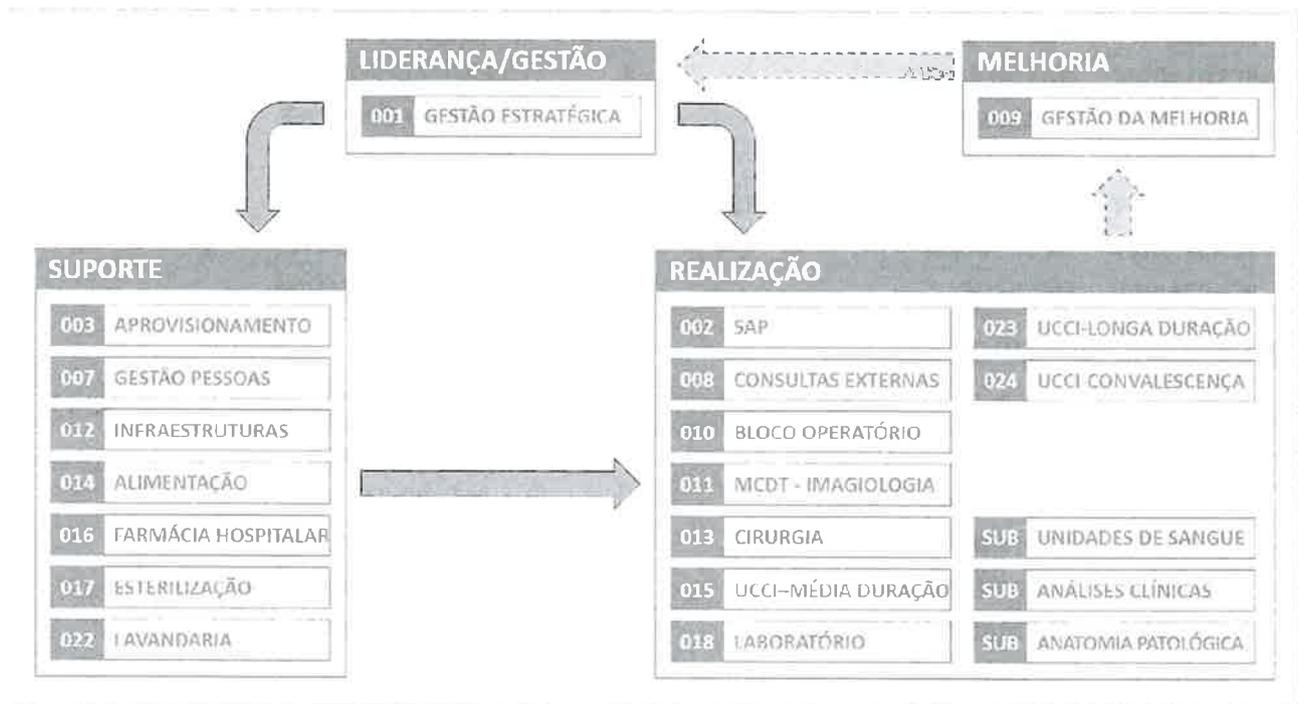
7.2_ PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS

PROCESSOS SUBCONTRATADOS

CÓD	PROCESSO	GESTOR
---	UNIDADES DE SANGUE	CÉLIO ANTUNES
---	ANÁLISES CLÍNICAS	EMA SOARES
---	ANATOMIA PATOLÓGICA	EMA SOARES

Definição da forma de subcontratação de processos em PRC.005/SC.

7.3_ SEQUÊNCIA E INTERACÇÃO DOS PROCESSOS



ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este Manual é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Hospital.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direção Hospital

(Bento Morais)