

Acção de Formação - Sistema de Qualificação das Respostas Sociais



**Instituto da Segurança Social,
I.P.
DDS / URS**

Acção de Formação - Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

- ▶ Programa de Cooperação para a Qualidade e Segurança das Respostas Sociais
 - ▶ Objectivos
 - ▶ Produtos
- ▶ Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais
- ▶ Manual de Processos – Chave
 - ▶ Infância
 - ▶ Idosos
 - ▶ Pessoas com Deficiência
 - ▶ Infância e Juventude
- ▶ SQRS / Certificação

PROGRAMA DE COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DAS RESPOSTAS SOCIAIS

Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais

► Objectivo:



- **Garantir aos Cidadãos o Acesso a Serviços de Qualidade Adequados à Satisfação das suas Necessidades e Expectativas**

Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais

▶ Público-alvo:

▶ Instituições Públicas, Privadas e Particulares de Solidariedade Social que desenvolvam as seguintes respostas sociais:

- ▶ Creche
- ▶ Centro de Dia
- ▶ Serviço de Apoio Domiciliário
- ▶ Lar de Infância e Juventude
- ▶ Centro de Acolhimento Temporário
- ▶ Lar Residencial
- ▶ Centro de Actividades Ocupacionais
- ▶ Lares de Idosos

Objectivos Gerais	Objectivos Específicos	Produtos
<p>Promover a Segurança e Qualidade do Edificado</p>	<p>Estabelecer um conjunto de requisitos mínimos para construção de novas respostas sociais e adaptação das existentes</p>	 <p>Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais (RTES)</p>
<p>Promover a Qualidade das Respostas Sociais</p>	<p>Definir requisitos para a avaliação da qualidade</p> <p>Apoiar no desenho de Processos Chave</p> <p>Apoiar no desenvolvimento de ferramentas para avaliação do grau de satisfação de clientes, colaboradores e parceiros</p>	

Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

SUB-PRODUTOS

1

Modelo de
Avaliação da
Qualidade

- Conceitos de Referência
- Critérios do Modelo de Avaliação da Qualidade
- Níveis de qualificação

2

Manual de
Processos-Chave

- Processos-Chave da Resposta Social

3

Questionários de
Avaliação da
Satisfação

- Colaboradores
- Clientes
- Parceiros

Modelo de Avaliação da Qualidade

► Objectivos:

- Ser um instrumento de auto-avaliação das respostas sociais
- Ser um instrumento nos processos de mudança da qualidade do serviço prestado ao cliente
- Ser um instrumento de diferenciação positiva
- Apoiar no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas respostas sociais

Modelo de Avaliação da Qualidade

▶ Objectivos:

- ▶ Apoiar na sistematização das actividades e acções de melhoria
- ▶ Harmonizar a nível nacional as regras de funcionamento para os serviços prestados pelos estabelecimentos
- ▶ Agregar num referencial normativo, todos os requisitos aplicáveis a uma resposta social independentemente da sua natureza jurídica
- ▶ Constituir um referencial normativo num Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

Modelo de Avaliação da Qualidade

Referências:

- Norma NP EN ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade
- Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM)

Filosofia de base:

- A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados
- 3 níveis de exigência (C, B e A) que permitem a sua implementação gradual ao longo do tempo

MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS SOCIAIS



Manual de Processos-Chave

- ▶ É um instrumento de apoio à implementação do *Critério 4 – Processos do Modelo de Avaliação da Qualidade*

Processos-Chave

Estrutura Residenciais para Idosos

PC01
CANDIDATURA

PC04
CUIDADOS PESSOAIS
E DE SAÚDE

PC07
PLANEAMENTO
E ACOMPANHAMENTO DAS
ACTIVIDADES DE
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

PC02
ADMISSÃO E
ACOLHIMENTO

PC05
NUTRIÇÃO
E
ALIMENTAÇÃO

PC03
PLANO INDIVIDUAL

PC06
APOIO NAS ACTIVIDADES
INSTRUMENTAIS DA VIDA
QUOTIDIANA

Questionários de Avaliação da Satisfação

- ▶ Instrumentos de apoio à implementação do *Critério 5 – Satisfação dos Clientes* e *Critério 6 – Satisfação das Pessoas* do Modelo de Avaliação da Qualidade