

“Equass – European  
Quality Assurance  
for Social Services”  
Certifica com  
Qualidade o Serviço  
Social e Gabinete  
do Utente do  
Centro Hospitalar  
Lisboa Norte



Carlos Gamito  
[carlos.gamito@hsm.min-saude.pt](mailto:carlos.gamito@hsm.min-saude.pt)

CENTRO HOSPITALAR  
LISBOA NORTE, EPE





*A Dra. Maria da Conceição Patrício, Directora do Serviço Social e Gabinete do Utente do Centro Hospitalar Lisboa Norte, fez notar as acrescidas responsabilidades trazidas pela Certificação de Qualidade atribuída ao Serviço*

O Serviço Social e Gabinete do Utente do Centro Hospitalar Lisboa Norte, após uma década de profundas reestruturações que visaram a elevação dos níveis de qualidade e humanização dos serviços que presta, viu, recentemente, o seu trabalho ser reconhecido através da Certificação de Qualidade emitida pela prestigiada entidade “Equass – European Quality Assurance for Social Services”.

Atendendo a que este foi o primeiro Serviço Social Hospitalar do País a ser Certificado pela Qualidade, é só por si uma condição que oferece um amplo motivo de regozijo a toda a equipa de profissionais que contribuiu para o erguer deste marco histórico no Serviço Social e Gabinete do Utente do CHLN.

## A Entidade Certificadora e a Certificação

A Directora do Serviço, Dra. Maria da Conceição Patrício, questionada sobre a Entidade Certificadora, começou por nos afirmar que a “Equass – European Quality Assurance for



Social Services”, para além de estar considerada uma referência a nível europeu, actua especificamente no Reconhecimento, Garantia e Certificação dos Serviços Sociais.

A “Equass” está sujeita a uma monitorização constante realizada por um Comité Europeu da Qualidade, consagrando por isso um elevado garante no plano das Certificações de Qualidade emitidas por esta Entidade Certificadora.

Ainda de acordo com a Directora do Serviço Social e Gabinete do Utente do CHLN, a Certificação ora atribuída reflecte um ciclo que encerra um período superior a dez anos de chefia em que foi possível uma acção de profunda reestruturação do Serviço, e destacou, a título de exemplo, a elaboração dos Regulamentos do Serviço Social e do Gabinete do Utente, bem como o lançamento de um Manual de Procedimentos e também, de forma mais sistematizada, a cobertura do trabalho Social em todo o Centro Hospitalar.

Sobre a complexidade do processo de Certificação do Serviço, iniciado no final do primeiro semestre de 2009 e concluído em Junho de 2010, disse-nos a Dra. Maria da Conceição Patrício: «Foi praticamente um ano de intenso trabalho, empenho e dedicação de toda a equipa de profissionais que integra o Serviço». E salientou: «A Certificação mostra-se um reconhecimento exterior do mérito e da mais-valia que o Serviço Social e Gabinete do Utente representa para esta Instituição, considerando, sobretudo, a dimensão e o número de valências reunidas neste Centro Hospitalar, todavia acarreta especiais responsabilidades, o que nos obriga a fazer mais e melhor, forçando-nos também a agir com assiduidade na formação dos nossos quadros e a investir continuamente na humanização, isto atendendo a que o Serviço vai ser objecto de auditorias continuadas que visam a preservação dos índices qualitativos que permitiram a Certificação de Qualidade

Adiantou-nos ainda a Directora do Serviço que a Certificação, para além de encerrar uma forte motivação reflectida em todos os profissionais – o exercício de funções num Serviço Certificado é enriquecedor a nível curricular – cria reais compromissos, não só junto dos utentes, como dos colegas do exterior, nomeadamente Misericórdias, Serviços da Segurança Social e tantas outras Instituições.

## Um meritório trabalho de Equipa

A Directora do Serviço Social e Gabinete do Utente fez questão de sublinhar que a Certificação do Serviço – atribuída por um período de dois anos a que se seguirão novos procedimentos para a renovação do Certificado – se ficou a dever a um meritório



trabalho e empenho de toda a equipa que compõe o Serviço, a quem presta o seu agradecimento.

E porque o momento era de reconhecimento, a Dra. Conceição Patrício terminou com uma palavra de gratidão pelo incondicional apoio desde sempre prestado pelo Conselho de Administração do Centro Hospitalar Lisboa Norte.

## Nova etapa já perspectivada

E a Dra. Maria da Conceição Patrício terminou a afirmar: «O Serviço Social e Gabinete do Utente não pode ficar apenas na Certificação da Qualidade. Ambicionamos atingir um patamar mais elevado. Ambicionamos a atribuição – por uma entidade internacionalmente reconhecida – do Grau de Excelência ao Serviço Social e Gabinete do Utente do Centro Hospitalar Lisboa Norte».

