



Política da Qualidade

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, conjuntamente com a coordenação das Respostas Sociais para Idosos e das Unidades de Cuidados Continuados Integrados estabeleceram a Política da Qualidade, que constitui um enquadramento formal para a definição de objetivos de desempenho da organização e orientação para todos os profissionais, no sentido da excelência no desempenho do serviço aos utentes/clientes e à comunidade.

A Política da Qualidade da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém tem orientada a sua atuação com base nos seguintes princípios:

Liderança: Evidenciar uma boa gestão, liderança e responsabilidade social corporativa, em consonância com a missão, visão e valores definidos, promovendo a justiça social e a inclusão das pessoas servidas na sociedade.

Competências e Formação dos Profissionais: Equipar a instituição com os melhores e mais qualificados profissionais, apostando na multidisciplinariedade, de forma a desenvolver uma cultura de envolvimento, bem-estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos colaboradores, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e a sua valorização profissional.

Aprendizagem e Inovação: Incrementar uma cultura de qualidade com objetivos e metas concretas definidas a longo prazo, com base na aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias.

Ética e Valores: Promover o respeito pela dignidade e bem-estar dos colaboradores, utentes/clientes e demais partes interessadas. Fazer assumir por todos os colaboradores regras de conduta ética, de respeito da dignidade humana e de bem servir o utente/cliente, bem como fazer cumprir a Missão, Visão e Valores e o Código de Ética e Conduta da instituição.

Focalização no Utente/cliente: Agir proactivamente na identificação das necessidades, capacidades e expectativas atuais e futuras dos utentes/clientes e seus familiares/responsáveis, prestando serviços qualificados, baseados no respeito pelos seus valores fundamentais e na promoção da melhoria da qualidade de vida das pessoas servidas.

Informação e Parceria: Informar de forma responsável e transparente os utentes/clientes/famílias, colaboradores, parceiros, financiadores e comunidade, privilegiando a comunicação com todas as partes interessadas, de forma a desenvolver a sua participação na instituição. Estabelecer e manter relações de confiança de longo prazo, mutuamente benéficas, com os parceiros, integrando e promovendo redes de parcerias ativas, que permitam gerar sinergias e valor acrescentado na atividade da instituição.



Política da Qualidade

Inclusão e Participação: fomentar uma abordagem clara e de cooperação com os parceiros, focada na continuidade dos serviços abrangentes e na inclusão das pessoas servidas na sociedade evidenciando claramente a não discriminação. Promover a participação e inclusão ativa dos utentes/clientes, bem como a sua representação na organização e na comunidade, disseminando a igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e participação, liberdade de escolha, autodeterminação e promoção do empowerment.

Melhoria Contínua: Estabelecer um compromisso com a qualidade, empenhado na aprendizagem, na melhoria contínua dos serviços, infraestruturas e dos processos, garantindo um sistema de gestão da monitorização dos processos, de modo a avaliar, medir, comparar, através de técnicas de benchmarking, e reportar os resultados dos objetivos traçados, orientado para a satisfação das necessidades e melhoria contínua.

Legislação e Conformidade: Garantir que o desenvolvimento da atividade das respostas sociais/ saúde estão em conformidade com a tipologia de cuidados, supervisionando o cumprimento dos compromissos e protocolos estabelecidos com as entidades financiadoras.

Sustentabilidade: Prosseguir com as linhas estratégicas definidas, que visam a obtenção da melhoria dos resultados operacionais, para que o funcionamento da instituição atinja e garanta níveis de sustentabilidade económica e financeiras consequentes com a sua missão.

Pág. 2 de 2
PL-SCMSC-GMA-001/ver.01

Elaboração: *Leonor*

Revisão:

Aprovação:

Data: 07/07/2020

Data:

Data: 08/07/2020

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmado a sua atualização.

