

# POLÍTICA DA QUALIDADE

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTIAGO DO CACÉM



**POLÍTICA DA QUALIDADE:** É um compromisso da instituição com o sistema de gestão da qualidade para a melhoria contínua dos serviços prestados, orientado para a satisfação das necessidades e melhoria da qualidade de vida dos utentes/clientes, familiares, colaboradores, parceiros e comunidade, que tem por base os seguintes princípios:

### FOCO NO UTENTE

Agir proactivamente na identificação de necessidades, capacidades e expectativas do utente, prestando serviços de qualidade, baseados no respeito pelos valores fundamentais e promovendo a qualidade de vida dos utentes

### COMPETENCIAS/FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Ter profissionais qualificados, em que se fomenta uma cultura de bem-estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua e se estimula a sua valorização profissional

### APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO

Incrementar uma cultura de qualidade com objetivos e metas a longo prazo com base na aprendizagem contínua, inovação e novas tecnologias

### ÉTICA E VALORES

Promover o respeito pela dignidade e bem-estar dos utentes, cumprindo a missão, visão e valores, bem como as regras de conduta ética da instituição

### LIDERANÇA

Assegurar uma boa gestão, liderança e responsabilidade corporativa em conexão com a missão, visão e valores, promovendo a justiça social e inclusão dos utentes na sociedade

### INFORMAÇÃO E PARCERIA

Disponibilizar a informação de forma responsável e transparente a utentes, familiares, parceiros e comunidade, promovendo parcerias ativas, que gerem sinergias e valor acrescentado para a instituição

### MELHORIA CONTÍNUA

Estabelecer um compromisso com a qualidade, empenhado na aprendizagem e melhoria contínua dos serviços

### LEGISLAÇÃO E CONFORMIDADE

Garantir o cumprimento da legislação, compromissos e protocolos estabelecidos com as entidades financiadoras

### INCLUSÃO E PARTICIPAÇÃO

Fomentar uma abordagem de cooperação na continuidade dos serviços abrangentes e na inclusão de pessoas servidas

### SUSTENTABILIDADE

Prosseguir com as estratégias definidas para que o funcionamento da instituição garanta níveis de sustentabilidade económica e financeira, consequentes com a sua missão