



POLÍTICA DA QUALIDADE

A grave crise social e económica global gera profundas desigualdades que originam novos problemas, aos quais é necessário dar novas respostas, tal como o fizeram as Misericórdias Portuguesas ao longo da sua tão longa e prestigiosa história e continuam a fazê-lo hoje com o mesmo espírito e o mesmo vigor. Neste sentido, a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde pretende ser uma instituição de excelência em Portugal no núcleo das IPSS, integrada numa rede de parceiros sociais, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas, gerando sustentabilidade no incremento da certificação, qualidade, proximidade e humanização dos serviços prestados, numa perspetiva biopsicossocial e espiritual das pessoas que procuram os nossos serviços.

Com o propósito de alcançar os seus fins, a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde baseia a sua Política de Qualidade nos seguintes aspetos fundamentais:

- Promover a satisfação contínua, o bem-estar biopsicossocial e espiritual dos utentes com um atendimento personalizado;
- Continuar a desenvolver a melhoria contínua de qualidade na prestação dos serviços em todas as suas etapas;
- Promover a humanização e proximidade dos serviços, a solidariedade social, bem como uma cultura de responsabilidade social;
- Garantir uma prestação de serviços qualificada e sustentável ao encontro das necessidades e expectativas dos utentes, famílias e significativos, colaboradores, beneméritos, parceiros, bem como da comunidade em geral;
- Estabelecer redes e parcerias com entidades locais, de caráter privado e social, de forma a prestar serviços sociais e comunitários;
- Assegurar o cumprimento da legislação em vigor e outros referenciais aplicáveis;
- Fomentar o envolvimento e comprometimento por parte dos colaboradores com a cultura da qualidade e boas práticas, como pilares da nossa política da qualidade, incrementando responsabilidades e competências, zelando pela sua satisfação profissional;
- Investir na formação contínua e especialização dos colaboradores, através da qualificação, sensibilização e motivação;
- Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade de forma dinâmica, com eficiência e eficácia em sintonia com as necessidades e expectativas dos Utes, suas famílias e significativos;
- Otimizar os fluxos de comunicação, quer seja a nível interno, quer seja com a comunidade, parceiros, famílias e significativos;
- Reforçar a proteção e a inclusão social e familiar dos nossos Utes;
- Promover a preservação ambiental através da implementação de boas práticas.

Autor(es): Odete Cunha (OC), Sérgio Pinto (SP)	Aprovado: Mesa Administrativa	Data: 2011-08-05
N.º do Documento: 00.0-01-00-00-PT006.000	Revisão: 000	Data: 2011-08-05
		Página: 1/1