



SANTA CASA MISERICÓRDIA DE LAMEGO

POLÍTICA DA QUALIDADE

Ao estabelecer a Política da Qualidade da Santa Casa da Misericórdia de Lamego, pretende-se, por um lado, explicitar a razão da existência da Instituição e, por outro, definir um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, de forma a servir de inspiração para todos os membros da SCML através da aplicação de padrões de conduta que norteiam a actuação das pessoas na Instituição. A Política da Qualidade tem em conta os princípios estabelecidos pela Norma NP EN ISO 9001:2015 e os princípios orientadores adoptados pela SCML que são incorporados na cultura da organização e traduzem-se na procura constante da satisfação das necessidades dos Utentes/Clientes e na permanente melhoria da qualidade dos serviços que prestamos.

Assim, a SCML deseja gerir a sua organização pela Qualidade, através da implementação de um Sistema de Gestão que expressa a sua identidade. Foi traçado um percurso para atingir a Qualidade, princípios, objectivos e padrões de desempenho que analisamos e avaliamos de forma a melhorar continuamente:

- a) conhecer e satisfazer as necessidades dos nossos utentes/clientes, eliminando falhas e detectando em simultâneo novas oportunidades de melhoria nos serviços prestados, para aumentar a satisfação do cliente;
- b) o rigor na qualidade e na selecção dos Recursos Humanos;
- c) a valorização dos Recursos Humanos, formação, realização, motivação e satisfação dos nossos colaboradores;
- d) a clareza e fluidez da comunicação/informação com os nossos utentes/clientes, colaboradores e fornecedores;
- e) desenvolver esforços na optimização dos processos de prestação de serviços e actividades de suporte;
- f) implementar na instituição um Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2015.
- g) cumprir com todos os requisitos legais, estatutários e regulamentares.

A promulgação da Política da Qualidade representa o compromisso da Mesa Administrativa em como ela é planeada, executada e avaliada com o propósito de responder às necessidades e expectativas dos utentes/clientes, familiares, colaboradores e comunidade.

Lamego, 15 de Setembro de 2017

O Provedor

(Dr. António Manuel Marques Luis)