

Santa Casa da Misericórdia de Pombal



**Pombal, 10 de Outubro de
2018**

O Provedor



Índice

- 1. Política da Qualidade**
- 2. Política de Apoio Social**
- 3. Política de Recursos Humanos**
- 4. Política de Ética**
- 5. Política de Envolvimento Ativo (Participação e Inclusão)**
- 6. Política de Autodeterminação do utente**
- 7. Política de Parcerias**
- 8. Política de Comunicação e Marketing**




Política da Qualidade

- Cumprir os indicadores, critérios e princípios do referencial **EQUASS** e *Codex Alimentarius*
- Responder às **necessidades da comunidade** nas vertentes de apoio à infância e população idosa
- Fomentar um espírito de **cooperação e empenho** nos colaboradores e voluntários.
- Assegurar o respeito pelos **direitos da pessoa humana**.
- Garantir a **individualidade** de cada utente proporcionando **igualdade** de acesso a bens e serviços.
- Estabelecer uma rede de **parcerias** locais e regionais para a promoção da **diversidade e abrangência de serviços**.
- Dinamizar ações que promovam a **participação** dos colaboradores, utentes, familiares, parceiros e comunidade local.
- Desenvolver os serviços prestados de acordo com as **necessidades, expetativas e potencialidades** de cada um dos utentes atendidos
- Implementar práticas adequadas à satisfação das necessidades de todas as partes envolvidas e aumento da **qualidade de vida** dos utentes
- Promover a **inovação dos serviços** e o ciclo da **melhoria contínua**.





Política de Apoio Social

- Apoio às necessidades sociais e humanas dos utentes.
 - Resposta às **carências da sociedade** envolvente.
 - **Trabalho em rede** com os organismos e organizações locais e regionais de modo a garantir uma **intervenção inovadora** na resposta aos problemas sociais.
- 
- Foco de atuação estratégico centrado na **orientação para o utente**, através de processos de trabalho que envolvam avaliações regulares das **necessidades e expectativas**, da **satisfação com os serviços prestados** e do impacto das mesmas na sua **qualidade de vida**.
 - Preocupação constante em prestar um conjunto de serviços que respondam às necessidades específicas de cada período e **contexto de vida dos seus utentes**.
 - Promoção da **abrangência de serviços**, numa **abordagem multidisciplinar** por um corpo técnico diversificado e de colaboradores que **intervenham de forma holística**.
 - Permitir uma intervenção social guiada pelo **aumento da qualidade de vida** dos seus utentes.
 - Garantia e promoção da **inovação das técnicas e metodologias de intervenção social e de saúde**.



Política de Recursos Humanos

- Garantir a definição de **requisitos, competências, funções e responsabilidades** para cada uma das categorias profissionais dos colaboradores;
- Desenvolver um processo claro e transparente no recrutamento de colaboradores, dando cumprimento ao princípio da **Igualdade de Género e de Oportunidades** de acesso ao emprego, rejeitando todas as práticas abusivas e discriminatórias;
- Proceder ao **acolhimento** dos colaboradores de modo a promover desde a primeira hora o conhecimento da organização, o **envolvimento e motivação**.
- Garantir a **avaliação de desempenho** dos colaboradores de forma regular de modo a promover o seu **desenvolvimento profissional e envolvimento na organização**.
- Assegurar a promoção e o desenvolvimento das capacidades individuais através de **planos de formação** definidos de acordo com os reais interesses e necessidades dos colaboradores em ordem à melhoria da qualidade de vida dos utentes e da qualidade dos serviços.
- Medir os níveis de **satisfação e motivação** de forma regular e implementar estratégias para o seu crescimento.
- Garantir o **desenvolvimento dos colaboradores**, baseado na procura constante da sua valorização, motivação e atualização;
- Desenvolver sistemas de gestão que **assegurem a saúde, segurança e bem-estar** dos colaboradores;
- Promover o **envolvimento** dos colaboradores a todos os níveis da organização.
- Cumprir a legislação em vigor e garantir a atualização da informação interna e junto dos colaboradores nesta matéria





Política de Ética

A política de ética da Santa Casa da Misericórdia de Pombal (SCMP) preconiza orientar a sua atuação tendo por base os valores do **humanismo cristão** e os princípios de defesa e promoção da dignidade das pessoas patentes na **Declaração Universal dos Direitos do Homem e na Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Crianças**.

A concretização destes princípios implica o cumprimento de diretrizes que orientam todos os intervenientes no que concerne à definição e adoção de práticas assentes na melhoria contínua e na disseminação de comportamentos eticamente aceites.



- A SCMP promove um ambiente de trabalho sustentado por normas, condutas e comportamentos éticos e deontológicos que respeitem e **promovam a dignidade dos utentes, famílias e colaboradores**, bem como a preservação da sua natureza histórica.
- A SCMP visa satisfazer carências sociais, tendo por base as **obras de misericórdia**, de harmonia com o seu espírito tradicional, enformada pelos princípios da doutrina e moral cristã.
- A SCMP definiu um **conjunto de valores** como a Integridade, a dignidade, a inovação e a solidariedade para orientação das atividades de todos os recursos humanos da organização.
- Criar as condições necessárias à adoção de práticas, políticas e procedimentos que **garantam a não-discriminação** e o tratamento diferenciado em função da raça, do género, da religião, da orientação sexual, da origem étnica ou social e do tipo ou grau de deficiência.
- Garantir a **confidencialidade** dos dados pessoais e sensíveis dos clientes, colaboradores, significativos e outras partes interessadas através de regras estabelecidas, constantes da instrução de trabalho do procedimento da confidencialidade, onde está expresso o modo de acesso, partilha e atualização de dados, sobretudo o garante do cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Tendo todas as pessoas o **direito à privacidade** e proteção dos seus dados, a SCMP coloca a defesa da confidencialidade como uma prioridade absoluta, garantindo a defesa deste direito, a todas as partes interessadas, enquanto elementos da organização.
- A SCMP tem definido um procedimento de **Prevenção de abuso Físico, Mental e Financeiro dos utentes** (PD24_Prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos utentes) de forma a definir o modo de proceder e prevenir situações de abuso Físico, Mental e Financeiro, assim como um Manual de Prevenção de Riscos nos Idosos (MA06_Manual de Prevenção de Riscos nos Idosos). Na área da infância a SCMP, tem definido um Manual de Prevenção de Maus Tratos (MA05_Prevenção de maus tratos na Infância).



Política de Envolvimento Ativo (Participação e Inclusão)

▪ Promover o envolvimento ativo através da participação e inclusão de todas partes interessadas em **todas as fases de planeamento e melhoria continua:**

- Avaliação e diagnóstico de necessidades
- Definição de objetivos
- Planeamento de atividades e serviços
- Realização das atividades e serviços
- Avaliação das atividades e serviços
- Revisão dos planos Individuais e de ação



▪ Garantir a **participação e inclusão dos utentes** e seus familiares/cuidadores em todo o processo da prestação de cuidados desde a avaliação das necessidades, expectativas e potencialidades, passando pela definição de objetivos, planificação de atividades e serviços e avaliação do plano individual;

▪ Promover **canais de comunicação** com os utentes e famílias que garantam a facilidade de comunicação.

▪ Garantir estratégias de envolvimento e participação para todos os colaboradores de modo a que possam **avaliar continuamente** as atividades e serviços e **apresentar sugestões de melhoria e inovação**.

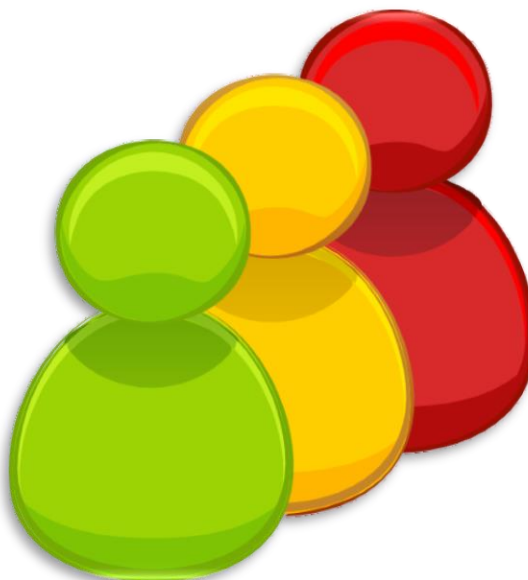
▪ Desenvolver estratégias de **audição contínua** das famílias dos utentes e envolve-los ativamente no desenvolvimento das atividades e serviços.

▪ Desenvolver um verdadeiro **trabalho em parceria** com as organizações congéneres e parceiros externos de modo a garantir a continuidade e abrangência dos serviços prestados aos utentes.



Política de Autodeterminação do Utente

- Promover o **acesso** e o **desenvolvimento dos Direitos e Deveres** dos utentes;
- Assegurar a **igualdade de oportunidades**;
- Fomentar a **inclusão** e a **participação ativa** dos utentes, promovendo o desenvolvimento das suas **competências e capacidades**.



- Desenvolver **estratégias de formação e capacitação** dos utentes de modo a aumentar os seus conhecimentos tendo em vista o aumento das suas capacidades, possibilitando-lhes o crescimento contínuo da sua autodeterminação.
- Fomentar e garantir a autodeterminação dos utentes valorizando a sua voz e as suas vontades e promovendo a sua **liberdade de decisão**.
- Garantir o **respeito pelos direitos** dos utentes sempre que os mesmos se encontrem desprovidos das suas competências e capacidades intelectuais.



Política de Parcerias

- Assegurar o **cumprimento dos Referenciais** do Instituto de Segurança Social, do Ministério da Educação e Ciência, do EQUASS, bem como, da legislação aplicável;
- **Desenvolver as atividades de Parceria** de acordo com as diretrizes preconizadas nos Acordos/Protocolos/Contratos celebrados;
- Promover e avaliar a **satisfação das Entidades Parceiras**;
- Respeitar o **compromisso** assumido pelos nossos Parceiros quanto à sua missão;
- Acolher os nossos Parceiros de modo a manter a cadeia de motivação das Parcerias, assegurando a sua **continuidade e a abrangência dos serviços**;
- Proceder à **avaliação das ações de Parceria**, bem como garantir a **excelência nas relações de Parceria**;
- Participar no **desenvolvimento social e económico** da comunidade local;
- Construir **Parcerias ativas** com Instituições e com Outras Organizações de cariz económico-social, para a promoção do desenvolvimento;
- Pautar, por **princípios éticos de transparência**, honestidade e integridade, as relações com as autoridades competentes e as restantes partes interessadas.





Política de Comunicação e Marketing

- Assegurar a **divulgação da imagem** da Instituição e das suas atividades a todas as partes interessadas, utilizando por exemplo: o site da instituição e os meios de comunicação social.

- Assegurar que a Política de comunicação e a **disseminação de toda a informação** sejam efetuadas de forma não discriminatória para os diferentes intervenientes.



- Assegurar a realização de **eventos no exterior** envolvendo todas as partes interessadas.

- Desenvolver uma **Estratégia de Marketing** - em Parcerias - com autarquias e outras organizações de modo a potenciar o conhecimento externo da instituição.

- Adotar as recomendações e orientações da legislação, garantindo os **direitos de imagem, cumprido os princípios da confidencialidade**, conforme o regulamentado na política de privacidade e tratamento de dados pessoais da SCMPOMBAL.

- Assegurar a **comunicação interna e externa** com clareza e atualidade;