



# POLÍTICA DA QUALIDADE<sup>2021</sup>

 MISERICÓRDIA  
DO PORTO

Centro Hospitalar  
Conde de Ferreira

## QUEM SOMOS

O Centro Hospitalar Conde de Ferreira é uma unidade de saúde da Santa Casa da Misericórdia do Porto vocacionada para a prestação de cuidados na área da Saúde Mental, em regime de internamento e de ambulatório, a doentes psiquiátricos ou com perturbações aditivas, num ambiente multidisciplinar e humanizado, participando na investigação e no ensino pós-graduado

## PRINCÍPIOS QUE NOS ORIENTAM



FOCO NO CLIENTE



LIDERANÇA



COMPROMETIMENTO  
DAS PESSOAS



ABORDAGEM  
POR PROCESSOS



MELHORIA



TOMADA DE DECISÃO



GESTÃO DAS RELAÇÕES

## O NOSSO COMPROMISSO

- \_ Respeitar o ideário e valores éticos prosseguidos pela Santa Casa da Misericórdia do Porto
- \_ Cumprir os requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis
- \_ Respeitar o utente/doente e seus familiares e os direitos que se lhes assistem
- \_ Qualificar os seus colaboradores e prestadores de serviços e fornecedores para trabalhar de forma responsável
- \_ Prestar cuidados de saúde com elevados padrões de qualidade assistencial garantindo o foco no utente/doente
- \_ Garantir condições laborais de saúde, segurança e bem-estar necessários ao melhor exercício das funções
- \_ Promover a análise regular de riscos e oportunidades, comprometendo para a sua gestão todos os envolvidos
- \_ Estimular o compromisso, envolvimento e vinculação ao Centro Hospitalar Conde de Ferreira, promovendo uma cultura do trabalho em equipa
- \_ Promover continuamente a identificação e compreensão das necessidades e expectativas dos doentes/família e outras partes interessadas, procurando satisfazê-los e sempre que possível excedê-las
- \_ Garantir um Sistema de Gestão de Qualidade eficaz e eficiente realizando avaliações periódicas do seu desempenho, revendo e estabelecendo novos objetivos e metas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados