



## DOCUMENTO ORIENTADOR

### **POLÍTICA DE MELHORIA CONTÍNUA**

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante, empenha-se na aprendizagem e melhoria contínua dos serviços que presta.

Por Melhoria Contínua entende-se a metodologia na qual as pessoas trabalham em equipa para melhorar o cumprimento dos seus processos, para aproximar o desempenho aos valores da Instituição e continuamente acompanhar e responder às necessidades e expectativas dos utentes.

Este é o compromisso da SCMA, trabalhar para ir ao encontro de uma Melhoria Contínua dos seus serviços e infra-estruturas, tendo por base as necessidades dos seus utentes, colaboradores e restantes stakeholders.

O sistema de melhoria contínua implementado é cíclico e aplica-se em todas as áreas da instituição.

As estratégias de melhoria contínua são estabelecidas seguindo os 4 passos do ciclo de PDCA:

**P (Plan) Planeamento** – Nesta fase, faz-se um Plano de Ações Corretivas Preventivas e Melhorias de acordo com o levantamento dos resultados: Questionários de Avaliação da Satisfação dos utentes, colaboradores e familiares; sugestões e reclamação (na caixa à entrada dos serviços); não conformidades; planeamento anual; reuniões; resultados de auditorias; feedback das partes interessadas e nas exigências que vão surgindo na área da saúde, ambiente, etc.

Problemas identificados definem-se objetivos gerais, objetivos específicos, atividades, indicadores, metas, responsáveis e duração.

**D (Do) – Executar – Coloca-se em prática a execução do** Plano de Ações Corretivas Preventivas e Melhorias. Os responsáveis organizam as atividades de acordo com os recursos técnicos, humanos e materiais, necessários para o sucesso da execução do Plano definido na fase anterior.

**C (Check) – Verificar** – Nesta fase verifica-se se os objetivos, atividades, indicadores, metas e tempo de execução foram cumpridos de acordo com o planeado.

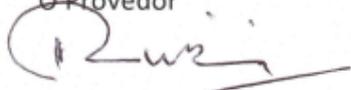
Os responsáveis recorrem a documentos de monitorização e procedem à verificação das atividades planeadas.

**A (Act) – Revisão** – Em reunião a Equipa da Qualidade faz reflexão dos resultados. Verifica-se se o Plano foi executado com sucesso ou se é necessário mais melhorias.

Os resultados, são analisados, avaliados, e discutidos em reunião de equipa. Posteriormente é realizado um relatório com os resultados.

A SCMA pretende ir ao encontro da sua Visão, Missão e Valores, preocupando-se com a procura de mecanismos para atingir uma melhoria contínua, tendo por principal objetivo o aumento da qualidade de vida de todos os interessados.

Data: 02/01/2024

O Provedor  
  
José Augusto da Silva Silveira