
Missão, visão, valores e política da qualidade

Missão:

Contribuir para a melhoria das condições de vida da população, trabalhando integradamente na comunidade, contribuindo para o desenvolvimento da freguesia de Tolosa:

- Pela prestação de cuidados individualizados e personalizados em meio institucional, ou no domicílio, a indivíduos e famílias que, por motivo de doença, idade, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou as atividades da vida diária, promovendo a solidariedade, a qualidade de vida e a dignidade humana.
- Pela criação de postos de trabalho.
- Pela gestão transparente de todos os recursos da instituição.

Visão:

O Centro Social de Tolosa ambiciona por uma sociedade em constante evolução, tendo por base os valores da solidariedade e fraternidade, onde se cultive a alegria e a justiça, combatendo a solidão e o sofrimento existentes no seu meio. Sendo reconhecido pela qualidade dos serviços prestados e pela capacidade de humanização dos mesmos.

Valores:

- **Respeito** - Tratar de forma justa, digna, solidária e respeitosa todos os cidadãos.
- **Trabalho em equipa** – Estimular o trabalho conjunto, o desenvolvimento e as responsabilidades pessoais e a confiança entre todos os intervenientes, de forma a alcançar objetivos comuns, tácitos ao funcionamento da Instituição.
- **Confidencialidade** – Ter apenas acesso à informação estritamente indispensável ao exercício de cada função, e não divulgar qualquer facto e/ou informação inerente ao funcionamento da Instituição, bem como sobre os seus utentes.
- **Equidade e Integridade** – Tratar todos os utentes, familiares e restantes envolvidos de acordo com os procedimentos, e atuar com base nos valores e regras de conduta, respeitando os deveres e direitos de todas as partes interessadas. Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa.
- **Responsabilidade** – Agir em função da missão, das políticas e dos requisitos da função desempenhada, justificando e sendo responsável pelas próprias ações.

- **Ética** – A conduta humana de cada colaborador é regida pelos princípios do Código de Ética e pelas linhas orientadoras de boas práticas baseadas no rigor, confidencialidade, privacidade e integridade.

Política da qualidade:

A obtenção da qualidade nas atividades desenvolvidas e nos serviços prestados aos utentes pelo Centro Social de Tolosa é um compromisso assumido e partilhado pelos órgãos sociais e por todos os colaboradores da Instituição, no cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e na promoção da melhoria contínua dos nossos processos.

A aposta na qualificação, sensibilização e motivação dos nossos colaboradores para a qualidade do serviço prestado e a orientação da gestão para os princípios do desenvolvimento sustentável, conduzem a instituição à concretização dos seguintes objetivos:

- Melhorar a qualidade de vida dos utentes, aumentando o grau de satisfação;
- Apoiar na satisfação das necessidades básicas e nas atividades diárias, promovendo a melhoria contínua da prestação dos serviços, onde se inclui a adoção de melhores práticas, ao nível dos idosos e da saúde, de acordo com as necessidades e expectativas dos mesmos;
- Manter e desenvolver áreas de intersecção com a comunidade seja através de diversas iniciativas, a partilha da experiência de vida entre todos;
- Desenvolver uma cultura de observação, avaliação, monitorização e planeamento ao nível do pessoal para uma prestação de serviços de elevada qualidade, promovendo uma integração do utente no novo contexto de vida, seguindo o plano de desenvolvimento individual, mantendo-o ativo e dinâmico;
- Promover ações de formação, e incentivo à autoformação e aprendizagem ao longo da vida, dada a importância de dispormos de colaboradores informados e formados para o seu desiderato de constante melhoria;
- Manter a atenção especial ao impacto ambiental das medidas/soluções adotadas (ex. racionalização energética, redução na produção de resíduos e promoção de uma cultura ambientalmente equilibrada);
- Defender a sustentabilidade da Instituição como um todo, nomeadamente, assegurar adequado equilíbrio económico/financeiro;
- Cumprir com os requisitos legais, éticos e deontológicos estabelecidos pelas entidades oficiais e reguladoras do exercício das atividades que desenvolvemos, sempre orientadas para a satisfação das necessidades e segurança dos utentes, de modo, a assegurar a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade;




**DECLARAÇÃO DA MISSÃO, VISÃO,
VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE**

Código:
CST.09.PG1

Versão: 01

Páginas: 3/2

Esta política deve concretizar-se através da definição e revisão dos indicadores da qualidade de cada um dos processos do Centro Social de Tolosa.

 Aprovado em 25 / 06 / 2024 por

(Carimbo)

CENTRO SOCIAL DE TOLOSA
Rua Prof. Dr. Gonçalves Proença, 49/51
6050-501 TOLOSA
NIF 501673857 - Tel. 245798264
www.cstolosa.pt