

POLÍTICA DA QUALIDADE

Finalidade

A Ribera entende a qualidade como parte fundamental da estratégia da organização que visa alcançar a excelência operacional através da melhoria dos resultados de saúde, do aumento da satisfação dos cidadãos e outros interessados, e da sustentabilidade do sistema. E como parte da estratégia, a qualidade está presente em cada uma das áreas chave da organização.

A Ribera define a estratégia de qualidade de forma centralizada e depois adapta-a localmente em cada uma das organizações em que tem responsabilidade de gestão, implementando assim um modelo de qualidade transversal e estratégico.

A Ribera visa criar uma organização centrada no utilizador com tecnologia de ponta, profissionais altamente motivados e uma gestão eficiente dos recursos.

A este respeito, existe uma equipa empresarial encarregada de definir a estratégia de qualidade global. Esta equipa é complementada por líderes locais em cada uma das áreas de ação.

Definição da política

- Promover a filosofia da missão da organização de saúde integrada sempre com o objetivo de satisfazer as necessidades de saúde da forma mais eficiente e eficaz possível.
- Para melhorar, manter e melhorar continuamente a qualidade sob um modelo de qualidade único e diferenciador.
- Melhorar a abordagem preventiva da segurança dos utentes para melhorar o desempenho e as ações de acompanhamento para assegurar que os resultados desejados sejam alcançados e sustentados.
- Promoção da comunicação e da transparência; apresentação de relatórios de avaliação do desempenho do departamento à administração, utilizadores/cidadãos e profissionais.
- Promover medidas específicas para assegurar a competência e as boas práticas dos profissionais através de privilégios, acreditação, orientação, formação e educação contínua.
- Fornecer supervisão contínua na área ambiental, promovendo a melhoria contínua nesta área.
- Construir sistemas transversais para proporcionar os melhores cuidados aos cidadãos ao longo de todo o processo.
- Ser uma referência em investigação e ensino, contribuindo para os avanços científicos e formando novos profissionais num ambiente altamente competitivo.
- Tornar-se uma referência nacional e internacional para a gestão da saúde.
- Construir a lealdade do público através de uma experiência satisfatória

- Compromiso com o desenvolvimento tecnológico e a inovação com vista à melhoria contínua dos processos, produtos e serviços.
- Promover sinergias em produtos, fornecedores e processos de compra que garantam controlo e eficiência na gestão de compras, gerando poupanças significativas diretamente nos preços de compra, e indiretamente através de reduções nos custos de gestão.
- Melhorar os processos e serviços, otimizando os recursos e aumentando o seu valor.
- Atingir a viabilidade económica do projecto como um apoio essencial para o desenvolvimento dos pontos anteriores.
- Cumprir todos os requisitos legais aplicáveis, os das certificações e acreditações aplicáveis e outros estabelecidos pela organização.
- Promover a realização de objetivos a todos os níveis da organização.

Âmbito de aplicação

A política da qualidade aplica-se a todas as organizações pelas quais tem responsabilidade de gestão.

Esta política deve ser adaptada a cada organização tendo em conta a missão/atividade da organização.

Intervenientes

A política da qualidade envolve todos os agentes com os quais se relaciona.

Responsabilidade

A responsabilidade última pelo cumprimento da Política de Qualidade cabe ao Comité de Gestão e, por delegação, ao Diretor da Qualidade e Inovação.

Apoio de gestão e operacional

As posições envolvidas no desenvolvimento e acompanhamento da política são:

- Diretor da Qualidade e Inovação (nível corporativo)
- Chefe da Qualidade (nível corporativo)
- Chefe de Experiência do Paciente, Certificação e Gestão de Processos (nível corporativo)
- Chefe da Qualidade dos Cuidados de Saúde (nível corporativo)
- Gestor da Qualidade (nível local).

Documentos relacionados

O Plano Estratégico de Qualidade desenvolve e apoia os princípios desta política.

Procedimentos de apoio

Todas as direções serão intervenientes necessários para o desenvolvimento de aspetos-chave da política de qualidade, em particular:

- Direção de Continuidade de Cuidados
- Direção Médica
- Direção de Enfermagem
- Direção de Comunicação
- Direção de Infra-estruturas e Serviços Gerais
- Gestão de Compras e Logística.
- Chefe de Admissões e Gestão de Utentes