

Missão *"Prestar um serviço de excelência à população sénior, privilegiando os cuidados de saúde, o bem-estar e o carinho num ambiente tranquilo e acolhedor".*

Visão *"Ser reconhecida como uma Instituição de referência na área de intervenção e apoio à população sénior, visando o equilíbrio de uma gestão solidária e sustentável".*

Valores *"Respeito, profissionalismo, transparência, dedicação, rigor e responsabilidade social".*

Política da Qualidade

De acordo com os nossos valores que são o reflexo da nossa cultura, a missão e visão definida, a Direção do Abrigo de Nossa Senhora da Esperança (adiante designada por ANSE) estabeleceu a sua Política de Qualidade de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2015 e a legislação aplicável à organização e traduz-se nos seguintes princípios:

- Aumentar a qualidade dos serviços que presta e que disponibiliza aos seus clientes;
- Compreender as necessidades e expectativas dos seus clientes de forma a poder satisfazê-las;
- Proporcionar confiança às famílias dos nossos clientes através da prestação de um serviço de qualidade;
- Proporcionar aos seus colaboradores as competências necessárias, para garantir um melhor serviço;
- Estabelecer boas relações e parcerias junto dos nossos fornecedores e comunidade envolvente;
- Cumprir com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e adotados pela ANSE;
- Assegurar o funcionamento do SGQ de forma a cumprir com os objetivos da qualidade definidos numa perspetiva de melhoria contínua.

A Política da Qualidade é comunicada a todas as partes interessadas, e sempre que necessário, analisada para que se mantenha adequada ao cumprimento dos requisitos das partes interessadas e à melhoria do SGQ.

Objetivos Gerais da Qualidade

- Responder às necessidades dos clientes e seus familiares, no âmbito dos serviços contratualizados;
- Melhorar o desempenho dos serviços prestados;
- Execução de atividades que contribuam para a melhoria da qualidade de vida dos clientes;
- Proporcionar competências e boas condições de trabalho aos nossos colaboradores;
- Estabelecer boas relações e parcerias junto dos nossos fornecedores;
- Ter um SGQ eficaz.

Estes objetivos são medidos através dos indicadores estabelecidos para a monitorização de cada processo.

Aprovado pela Direção em Reunião Ordinária realizada em 29/05/2020