

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade do Serviço de Teleassistência é enquadrada no facto de esta resposta ser vocacionada para a prestação de acompanhamento permanente a todas as pessoas, de qualquer idade, com ou sem vulnerabilidade associada. Tendo em conta a missão, valores e princípios da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), as pessoas em situação mais vulnerável são sempre uma prioridade. Neste quadro a Liderança da Teleassistência (TA) da CVP assume os seguintes compromissos:

- **Qualidade e Impacto Social dos Serviços**

O que determina os pontos de partida e de chegada da TA da CVP são as necessidades, os requisitos e a máxima satisfação das pessoas utilizadoras e parceiros, os nossos clientes. A qualidade da resposta é indissociável do impacto que tem na vida de cada pessoa, em particular, e na sociedade portuguesa, em geral. Medir e aumentar o impacto social da resposta de Teleassistência da CVP é parte inerente e imprescindível do desenho da política da qualidade.

- **A integração e articulação da Teleassistência no conjunto das respostas da Cruz Vermelha Portuguesa**

O impacto social da TA da CVP, a que acresce a sua capacidade e responsabilidade de acrescentar às respostas similares que existem na sociedade, tem que assentar no princípio de que o bem-estar, a segurança, a promoção da autonomia, da longevidade saudável das pessoas, em particular das mais vulneráveis, depende da organização de uma resposta integrada e articulada em todas as dimensões que sejam importantes para a sua qualidade de vida e bem estar.

- **A construção da resposta de Teleassistência da Cruz Vermelha em comunidade**

A resposta integral e integrada que a CVP presta a cada pessoa que apoia e acompanha, neste caso através da TA, implica, em diversas situações, o recurso a respostas que existem na comunidade. Este trabalho de articulação da TA com as redes sociais de cada território é importante na capacidade de maximizar a eficiência da gestão de recursos, bem como a flexibilidade para desenhar cada resposta na medida do contexto alargado de cada pessoa utilizadora. Nesta dimensão é igualmente relevante a garantia assegurada pela CVP que há uma efetiva monitorização de toda a cadeia de valor com um objetivo comum: a prestação de um serviço de excelência.

- **Capacitação contínua e Prevenção/Promoção da saúde mental da equipa da Teleassistência**

O trabalho desenvolvido pela TA, muito em particular pelo Centro de Atenção, exige o investimento na formação contínua da equipa. Para além do desenvolvimento das competências específicas para o desempenho das funções, o objetivo central prende-se com a promoção e aprofundamento da capacidade crítica de cada pessoa. Dada a exigência do

trabalho da equipa importa assegurar um bom ambiente de trabalho, bem como a prevenção e promoção da saúde mental

- **Inovação Social e Tecnologia Humanitária**

A evolução da sociedade aos níveis nacional, europeu e internacional, nas dimensões demográfica, societal e tecnológica constituem um desafio permanente em duas frentes. A capacidade de responder às necessidades do presente, por um lado. A antecipação das necessidades e conseqüente caminho relativamente ao futuro, por outro lado.

O sistema de gestão de qualidade assenta nos compromissos de cumprimento da legislação, regulamentação e normativos aplicáveis à atividade da resposta da Teleassistência com rigor, integridade, responsabilidade, e de melhoria contínua no desempenho das atividades e serviços.

Lisboa 5 de fevereiro de 2025

Sónia Fertuzinhos
(Coordenadora Nacional da Teleassistência)

**Dignidade.
Todos os dias.**
cruzvermelha.pt

