



## POLÍTICA DE ENVOLVIMENTO ATIVO E PARTICIPAÇÃO



A Santa Casa da Misericórdia de Penela, tendo como principal objetivo a participação ativa de todos os intervenientes no desenvolvimento dos serviços prestados e na sua melhoria contínua, adota como Política de Envolvimento Ativo dos seus utentes, famílias e colaboradores, a participação interessada e participativa de todos os intervenientes diretos no desenvolvimento do serviço, de forma a potenciar a personalização do serviço em função das necessidades de todos os interessados.

Para concretização desta Política a Santa Casa da Misericórdia de Penela estabelece e implementa vários métodos e procedimentos que procuram reforçar o envolvimento ativo e participação de utentes, famílias e colaboradores, nomeadamente:

- Identificação em conjunto por utentes/famílias/cuidadores e colaboradores das necessidades e desejos do utente relativamente aos serviços prestados;
- Participação na identificação e planeamento das atividades a realizar na instituição;
- Envolvimento e participação na realização de atividades socioculturais na instituição, por parte de utentes, famílias e colaboradores;
- Participação na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva monitorização;
- Participação ativa na tomada de decisão e melhoria da instituição e dos seus serviços, quer através de sugestões e avaliações de satisfação, quer na análise de dados e revisão de processos e procedimentos;

Com a concretização desta Política por parte de todos os intervenientes e através da sua participação, a instituição assegura um forte envolvimento dos utentes e colaboradores na melhoria dos serviços prestados.

Penela, 06 de Junho de 2015

O Provedor  
