

POLÍTICA DE CALIDAD

El centro RESIDENCIA SANTOS REYES ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus residentes. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más **desfavorecidas/dependientes**.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistenciales deseados, Dirección creará un clima de **comunicación** abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos **recursos** sean necesarios.

RESIDENCIA SANTOS REYES es un servicio social especializado, perteneciente a *LARES COMUNIDAD VALENCIANA*, entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin favorecer la **integración social** de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social, mejorando el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.

RESIDENCIA SANTOS REYES define esta Política de Calidad de la organización con el fin de mantener la **satisfacción y confianza** de nuestros residentes y sus familias, así como la de nuestros trabajadores y voluntarios.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad adaptado a la nueva edición de la ISO 9001:2015, así como el de satisfacer todos los requisitos legales y necesidades de nuestros residentes.

También el centro ha implementado el Programa No Sujeciones, dentro del Sistema de Calidad y de acuerdo a los principios y valores que imprimen la Política de Calidad del centro.

Esto nos lleva a definir la misión, la visión y los valores en los que nos fundamentamos:

Misión: el centro RESIDENCIA SANTOS REYES tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los residentes, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de RESIDENCIA SANTOS REYES es la de promover y consolidar una organización socio-sanitaria de calidad con capacidad de adaptación y crecimiento, y que pueda dar respuesta a la necesidad de una atención humanizada y humanizadora de las personas mayores.

Valores:

Valores humanos:

- ✓ Idea de Servicio, enfocada en nuestro caso hacia los mayores dependientes o en situación de exclusión social.
- ✓ Compromiso social/Solidaridad. Es el modo de hacer efectiva la necesidad de mejorar y humanizar nuestra sociedad, identificándonos con la filosofía del sector no lucrativo.
- ✓ Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de los residentes, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- ✓ Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes, familiares, trabajadores/as y voluntarios.
- ✓ Respeto a los derechos de los residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- ✓ Los trabajadores y trabajadoras son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellos y ellas se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo, la conciliación de la vida laboral y familiar, la estabilidad de plantillas y la formación continuada.



Valores cristianos:

- ✓ **Atención humana y espiritual.** La puesta en práctica de actitudes positivas (respeto, cercanía, empatía, confianza, etc.) por el personal del centro, y la programación de actividades religiosas a través del Programa de Pastoral, son dos de los ejes transversales de la Residencia.

Así la Política de Calidad del Centro RESIDENCIA SANTOS REYES asume el compromiso de:

- ✓ Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus residentes.
- ✓ Proporcionar a los residentes un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- ✓ Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los derechos del residente, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- ✓ Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de los residentes.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- ✓ Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- ✓ Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- ✓ Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- ✓ Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- ✓ Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.
- ✓ Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los residentes.

Así, es responsabilidad de la Dirección el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación, que vincularán a todo el personal.

FECHA: 16/01/2018