



POLÍTICA DE CALIDAD

La RESIDENCIA y CENTRO DE DÍA 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 asistencial 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.

La Entidad 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.

La Entidad SANTOS REYES define esta Política de Calidad de la organización con el fin de mantener la **satisfacción y confianza** de nuestras personas residentes y sus familias, así como la de nuestro equipo de trabajado y voluntariado.

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 nuestras personas 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.

La Residencia y Centro de día Santos Reyes cuentan con un Plan de Igualdad ya que es una prioridad para el Plan estratégico de la entidad la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

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

Misión: La Entidad SANTOS REYES tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todas las personas residentes.

Visión: La visión de la Entidad 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 las personas 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 las personas residentes, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- ✓ **Búsqueda constante de bienestar y satisfacción** de las personas residentes, familiares, personal de trabajo y equipo de voluntariado.

- ✓ 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.
- ✓ El equipo de trabajo es el protagonista fundamental de este proceso: Para este equipo 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 de la Entidad SANTOS REYES asume el compromiso de:

- ✓ Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus residentes.
- ✓ Proporcionar a las personas 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 de la persona residente, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- ✓ Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de las personas 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 las personas residentes.
- ✓ Lograr una mayor satisfacción de las personas residentes, equipo de trabajo y familiares.
- ✓ Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a las personas residentes.

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