

POLÍTICA DE CALIDAD

La RESIDENCIA y CENTRO DE DÍA SANTOS REYES ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor 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.

EL modelo de atención está basado en la atención centrada en la persona garantizando una mayor comodidad y trato a nuestras personas usuarias.

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, y contempla aspectos muy importantes como la Conciliación familiar.

Asimismo, en nuestro centro somos conscientes del impacto que genera nuestra actividad en el cambio climático. Por ello, asumimos el compromiso de promover prácticas sostenibles mediante la implementación de acciones concretas orientadas a reducir el consumo energético, optimizar el uso de los recursos naturales y contribuir activamente a la disminución de la contaminación y la huella ambiental.

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.

FECHA: 30 Abril 2026 Rev. 5

