

POLÍTICA DE CALIDAD

RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA PARA MAYORES “NUESTRA SEÑORA DE LOS DESAMPARADOS”

Los objetivos generales de la Residencia y Centro de Día para Mayores “Nuestra Señora de los Desamparados” se centra en:

- A) La continua mejora de los servicios que se prestan a la población de la tercera edad, en la que son de trascendental importancia los centros geriátricos y gerontológicos, entre los que se incluye la Residencia y Centro de día para Mayores “Nuestra Señora de los Desamparados”.
- B) La máxima y efectiva colaboración con las Administraciones Públicas y las Autoridades sanitarias con el fin implícito de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para proporcionar servicios geriátricos de calidad.

La política de calidad del centro que proporciona un marco a estos objetivos se centra en:

1. La honestidad personal y empresarial es un valor básico en cualquier tipo de relaciones a nivel interno y externo, con proveedores y usuarios. Se guiarán siempre por un **comportamiento ético y moral**.
2. **La calidad es la base** de todas las actividades.
3. **Las trabajadoras** son el pilar de trabajo diario que garantiza la calidad de los servicios ofrecidos. La labor de todos los miembros del organigrama es esencial para lograr la excelencia en los objetivos. La motivación e integridad personal y profesional, el espíritu sanitario y educador, la satisfacción por el trabajo bien realizado y la implicación en el Sistema de Gestión de la Calidad por parte del personal laboral del centro, **aportarán de manera individual y colectiva a la satisfacción de los usuarios**.
4. Se mantendrá una alta profesionalidad mediante el desarrollo de la capacidad técnica y operativa, la renovación e innovación constante de las instalaciones, y la **formación continua del personal** en los aspectos profesionales, técnicos y de gestión.
5. Se emprenderá cualquier **acción preventiva** que evite la aparición de problemas tanto a nivel interno como externo. Para ello se analizarán y evaluarán las incidencias surgidas, el por qué de la cuestión y las medidas que se llevarán a cabo para evitar tal problema. Al igual, se llevarán a cabo cuantas **acciones correctivas** se consideren oportunas para conseguir una mejora continua en los servicios prestados.
6. **Se atenderán** todas y cada una de las insatisfacciones formuladas por los residentes/ usuarios y familiares tanto en forma de **reclamaciones** como de **sugerencias**, estudiando los casos para resolverlos lo más conforme posible para todas las partes.
7. **La comunicación** con el residente / usuario/ familia **será prioritaria**, proporcionando información necesaria a cada situación.
8. Se mantendrá una política de mutuo respeto y **colaboración con los servicios sanitarios** de la población a la que atendemos.
9. Se mantendrá una política de **mejora en las instalaciones según las necesidades**, reparando o modificando aquellas que no benefician la comodidad y accesibilidad de los usuarios/as.
10. Será prioridad absoluta la **atención individual y personalizada** de cada residente/usuario ante sus necesidades específicas.

Esta Política de Calidad será actualizada permanentemente y difundida a las partes interesadas.