

El Centro FUNDACIÓN RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus usuarios. 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.

FUNDACIÓN RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN 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.

FUNDACIÓN RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN 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 *según norma ISO9001:2015* así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros usuarios.

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

**Misión:** el centro FUNDACIÓN RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los usuarios, fundamentado en los principios y valores humanos.

**Visión:** La visión de FUNDACIÓN RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN 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 usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los usuarios, familiares, trabajadores/as.
- 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.

Así la Política de Calidad del Centro FUNDACIÓN RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN asume el compromiso de:

- a) Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus usuarios. Para ello, integrará dentro de la atención a los usuarios, la metodología hacia la sensibilización y adecuación a no sujetar.
- b) Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- c) Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- d) Velar por el cumplimiento de los derechos del usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de los usuarios.

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 usuarios, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios.

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

FECHA: 01/12/18

Presidente:

# ORGANIGRAMA

# JUNTA DE PATRONAT

## DIRECCIÓ

EQUIPO INTERDISCIPLINAR  
ATENCIÓ DIRECTA



SERVICIS GENERALS

- METGE
- PSICOLOGA
- INFERMERIA
- T. SOCIAL
- TASOC
- FISOTERAPEUTA
- T. OCUPACIOAL
- SUPERVISORA

AUXILIARS

GOBERNANTA

- CUINA
- MANTENIMENT
- NETEJA
- LLAVANDERIA

President: Sergi Ferrús



**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certificación

Concedida a

### FUNDACION RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

AVDA. ANDRÉS PONS 11 03750 PEDREGUER ALICANTE ESPAÑA

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

NORMA

## ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión se aplica a:

**SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS DE ATENCIÓN  
INTEGRAL A PERSONAS MAYORES Y/O DEPENDIENTES  
EN CENTRO DE DÍA/RESIDENCIA EN FUNDACIÓN  
RESIDENCIA NTRA. SRA. DEL CARMEN.**

Número del Certificado: ES107423- 1

Aprobación original: 03-11-2016

Auditoria de certificación/renovación: 04-09-2019

Caducidad de ciclo anterior: 02-11-2019

Certificado en vigor: 03-11-2019

Caducidad del certificado: 02-11-2022

Directora de Certificación:

*Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación*

Entidad de Certificación: Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, Pol. Ind. La granja,  
28108 Alcobendas - Madrid, España

**ENAC**  
CERTIFICACIÓN  
Nº 04/C-SC004