

## POLÍTICA CALIDAD LARES CV

La Dirección de Lares Comunidad Valenciana consciente del compromiso que contrae con sus centros asociados y personas usuarias a las que atienden, establece el objetivo general de mantener implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la mejora continua.

La **política de calidad** de Lares CV se establece como instrumento que define el enfoque de nuestra actividad, Misión, Visión y Valores, teniendo muy presente la normativa de referencia para obtener la mayor calidad y calidez en nuestra práctica diaria.

Desde la Presidencia, Junta Directiva y Gerencia se velará para que el Sistema de Gestión de Calidad de Lares CV busque la **Excelencia** de nuestros servicios en atención a nuestros centros asociados, basándonos en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se tendrán como marco de referencia los puntos clave de nuestra política que son:

- Cumplir con los **requisitos legales y reglamentarios** en todos y cada uno de nuestros servicios, centros y proyectos.
- **Enfoque a los destinatarios** de nuestros servicios y acciones para cubrir las necesidades y expectativas tanto todos los centros asociados como de las personas mayores, teniendo en cuenta los intereses de nuestros agentes. Nuestra voluntad es conseguir la mayor satisfacción de los centros, y la satisfacción y calidad de vida de sus personas usuarias y con este fin se impulsa en los centros el **modelo de atención centrado en la persona**.
- Trabajar desde el enfoque de la **Mejora Continua** en todos los procesos de la organización, mediante la planificación, la medición y seguimiento de los resultados y la implementación de mejoras en cada proceso de nuestra actividad y en la globalidad de nuestra entidad.
- En todos los programas y acciones, Lares CV pretende garantizar **el respeto por la persona, la igualdad, la transparencia de gestión y el buen gobierno**.

Rev.:01

Aprob. Gerencia:03/01/2024

Nuestra Política de Calidad complementa en la concreción de nuestra Misión, Visión y Valores.

### MISIÓN

Nuestra misión es actuar como interlocutor cualificado con el resto de agentes, defender los intereses de nuestros asociados, así como fomentar la calidad y la profesionalidad en el sector ayudando a las entidades, centros de día y residencias para personas mayores dependientes en Alicante, Castellón y Valencia, y otros servicios asociados con el objetivo final de mejorar la atención a las personas mayores a las que atendemos e incrementar su calidad de vida. Así mismo, nuestro objetivo es favorecer la integración social de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social.

## VISIÓN

Lares CV, y las entidades asociadas, pretendemos seguir siendo referentes en el ámbito de actuación de la atención de calidad, humana y técnica, a las personas mayores de los centros, así como en la prestación de los servicios individualizados marcados por el comportamiento ético y solidario.

Difundir en el sector y trabajar en nuestros centros bajo el modelo de Atención Centrada en la Persona para conseguir la mejor calidad de vida de las personas usuarias en base a sus necesidades individuales.

## VALORES

- **Respeto:** El reconocimiento de la **dignidad** de cada una de las personas, al margen de su grado de vulnerabilidad, debe regir todas las decisiones y conductas de nuestras entidades asociadas, órganos de gobierno, trabajadores/as, personas usuarias, voluntariado y demás colaboradores/as. La igualdad de trato y respeto a la diversidad gobernarán nuestras decisiones y actuaciones. La defensa de la autonomía y, en todo momento, del consentimiento informado y de las voluntades anticipadas/instrucciones previas, nos exige la inclusión y la participación de todas las personas usuarias en las decisiones que implican y afectan a su bienestar y a su propio plan de vida.
- **Cuidado:** La benevolencia, la beneficencia, la calidez y la proximidad en el trato debe orientar toda la actuación de nuestros/as asociados/as y de sus profesionales. Una **asistencia centrada en las personas** como su razón de ser implica convertir nuestros centros en hogares dónde poder desarrollar, con la ayuda necesaria, su propio y singular proyecto de vida. La atención cordial, centrada en las personas, debe contemplar el proyecto de vida que la persona desea mantener o desarrollar, facilitando todos los recursos y medios para que sea posible su realización junto con los diferentes proyectos de vida del resto de personas usuarias.
- **Calidad:** Nuestras entidades asociadas entienden a calidad como la integración de los mejores recursos técnicos y humanos con el fin de satisfacer las necesidades de las personas usuarias desde una visión profesional basada en una atención personalizada. La garantía de una **calidad asistencial y relación ética y eficiente** requiere de la existencia en nuestros centros de una plantilla profesional suficientemente cualificada, remunerada y dotada, con motivación, vocación de servicio y de ayuda a las personas más vulnerables.
- **Solidaridad:** El reconocimiento de la vulnerabilidad que nos define como personas y las relaciones recíprocas que nos unen, constituye el suelo firme para conseguir que nuestros centros formen auténticas **redes** con corazón, donde apoyarse mutuamente personas usuarias, sus familiares y el equipo de profesionales. Nuestras decisiones deben contar siempre con la participación de nuestros y nuestras profesionales y personas usuarias con el objetivo de ofrecer el más amplio espacio de convivencia para que la vida de cada centro siga siendo significativa y llena de sentido. Deben crearse espacios de convivencia y relación para enfrentarse a las situaciones junto con las familias y el personal y que estén abiertos a la colaboración de los distintos agentes sociales.

- **Responsabilidad:** Nuestros centros deben ser capaces de responder en todo momento del cumplimiento de las expectativas depositadas en nosotros y nosotras por nuestros equipos profesionales, personas usuarias y familiares. La **transparencia** es fundamental para poder generar confianza en lo que hacemos y en aquello que queremos emprender como asociación. Los centros deben informar a todos sus grupos de interés de sus avances y de sus esfuerzos para una gestión ética basada en los valores de Lares CV, así como para un buen gobierno de los mismos. Esta información debe ser pública, medible, comparable y auditable, para poder así dar razón de nuestra gestión.

**La Política de Calidad involucra a todo el personal de Lares CV que deben conocerla y asumirla siendo cada miembro responsable de aplicarla en su actividad, así como de identificar y aportar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión que considere oportunas. La Política se pone a disposición de las partes interesadas.**

Rev.:01

Aprob. Gerencia:03/01/2024

Firmado:

Julia Rico - **Presidenta de Lares CV**



Mar Soriano - **Gerente de Lares CV**