

		POLÍTICA DE CALIDAD Rev.: 01 Página 1 de 3
---	---	---

Nuestra Residencia Hogar Madre Rosa Ojeda regentada por las Hermanas Carmelitas de San José, a quienes nos caracteriza una larga e intensa historia de servicio a las personas mayores, enfermos y niños, con un espíritu ajeno a todo interés lucrativo, y una inspiración e impulso nacidos desde nuestra Fundadora Venerable Madre Rosa Ojeda, caracterizada en la entrega, solidaridad y compromiso social y todo el personal sanitario, son conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados y están involucrados en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro, con el fin de prestar unos servicios que proporcionen la plena satisfacción de los residentes y sus familias al igual que a los Trabajadores.

Nuestro centro es una, entidad sin ánimo de lucro y define una Política de Calidad con el fin de mantener una mayor **satisfacción y confianza** de nuestros residentes y sus familias, así como la de nuestros trabajadores. Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad.

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

Misión: Somos una Institución inspirada por vocación a la entrega y servicio en atender a las personas mayores de forma personalizada, integral, de calidad y calidez, de forma que vean satisfechas sus necesidades y expectativas y cubiertas todas sus dimensiones como personas humanas, orientando preferentemente nuestra actividad hacia aquellos que nos necesitan.

Visión: Nuestra visión es la de promover y consolidar una calidad humana y técnica en la prestación de los servicios, y la individualización e igualdad de estos, así como en su adecuación a las necesidades de nuestros Residentes. Nuestro valor añadido es el que aportan las personas que prestan el servicio, impulsando su capacitación, sus cualidades humanas y su motivación para el servicio y su implicación en nuestro Centro.

Valores:

Valores humanos:

- Idea de Servicio, enfocada en nuestro caso hacia los mayores.
- Compromiso social/Solidaridad. Es el modo de hacer efectivo todos los cuidados que se les proporciona para su mantenimiento.
- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de los residentes, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes, familiares y 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/as son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellos se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo.

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

FECHA: 10/02/23

actividades religiosas a través del Programa de Pastoral, son dos de los ejes transversales de la Residencia.

- **La Comunidad Religiosa y el Personal Sanitario** son en sí dos valores que *fundamentan* la Misión y la Visión.

Así la Política de Calidad de nuestro Centro asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de nuestros residentes.
- Proporcionar a nuestros 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 del residente, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de los 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 los residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.

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

Firma:

Representante legal de la Entidad:



Hna. Maria Leonarda Peñaloza Estrada

Firma:

Responsable de Calidad:



Damaris López Campo Amor

Firma:

Directora del Centro



Damaris López Campo Amor

FECHA: 10/02/23