



CARTA DE SERVICIOS

 **Lares**
comunidad valenciana
Asociación de residencias y servicios de
atención a los mayores -sector solidario-

POLÍTICA DE CALIDAD DE LARES CV

MISIÓN

Somos una organización inspirada en los valores del humanismo cristiano, tenemos por finalidad principal atender a las necesidades de las personas mayores más vulnerables, orientando preferentemente nuestra actividad hacia aquellos ámbitos sociales de más acuciante necesidad. Nos define el empeño común de prestar a las personas destinatarias una atención de calidad y calidez, personalizada, de forma que vean satisfechas sus necesidades y expectativas, y cubiertas todas sus dimensiones como personas humanas. Fruto de esa actitud ante el servicio es nuestro compromiso expreso con la mejora continua. Consideramos clave el valor añadido que aportamos a las personas en la prestación del servicio y en la gestión de nuestras instituciones. Conscientes del origen de nuestros recursos en nuestra gestión actuamos con rigor, y con criterios de eficiencia y de compromiso social.

VISIÓN

Calidad humana y técnica en la prestación de los servicios y la individualización e integridad de estos, así como en su adecuación a la necesidades de las personas ya usuarias o potenciales. En cuanto a la consideración que tenemos del valor añadido que aportan las personas que prestan el servicio impulsando su capacitación, sus cualidades humanas, su motivación para el servicio y su implicación en nuestras organizaciones. Como organización cohesionada en sí misma, capaz de compartir recursos y promover alianzas, en orden a conseguir un sector solidario, sólido y significativo, que proyecte sus valores eficazmente hacia la sociedad, y contribuyendo a su transformación. Organización abierta a colaboraciones entre los distintos agentes sociales, públicos y privados, con el fin de conseguir la mejora del sistema de los servicios sociales, y de conseguir mayores cotas de justicia social.

VALORES SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA

La Dignidad de toda persona. La persona se constituye en razón de ser de nuestro servicio. Estamos comprometidos en la defensa de su dignidad y sus derechos, tanto más cuanto permanecen en situación de vulnerabilidad.

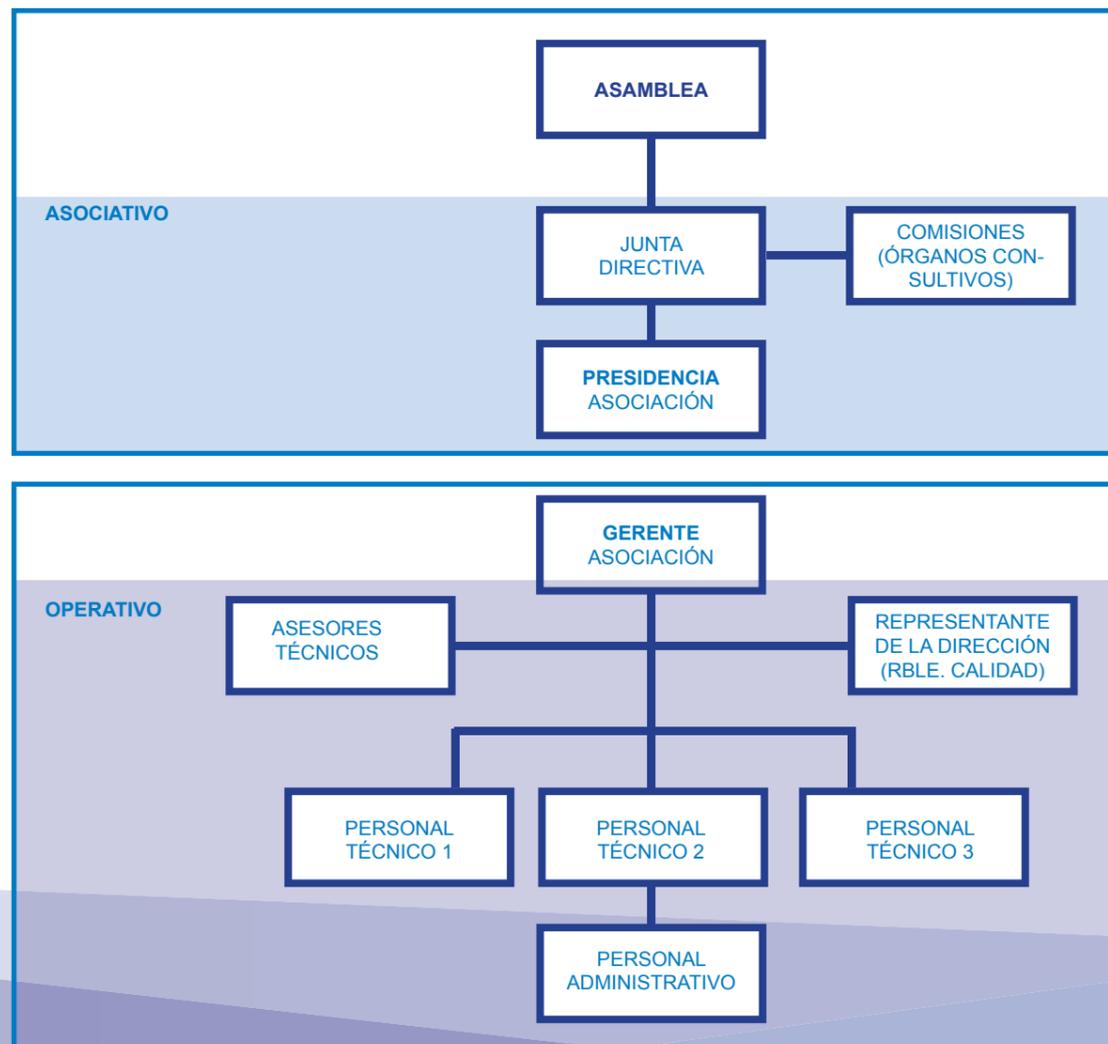
La vejez estado de plenitud. Reconocemos la vejez como una etapa de plenitud de vida y experiencia, capaz de aportar a la sociedad y a otras personas, con sentido de solidaridad y corresponsabilidad superando individualismos.

Cada persona única y pluridimensional. Consideramos la persona en todas sus dimensiones –física, emocional, social y espiritual-. Nuestros servicios atienden todas ellas desde el convencimiento añadido de que cada persona es una realidad única e irrepetible. **Calidad asistencial y relacional.** Estamos comprometidos en la búsqueda de la excelencia de los servicios e incorporamos a ese proceso de mejora de los avances tecnológicos y las mejores prácticas.

Compromiso ético. Nuestras decisiones y actuaciones profesionales sobre las personas están basadas en el respeto de su autonomía, la búsqueda de su bienestar y la justicia.

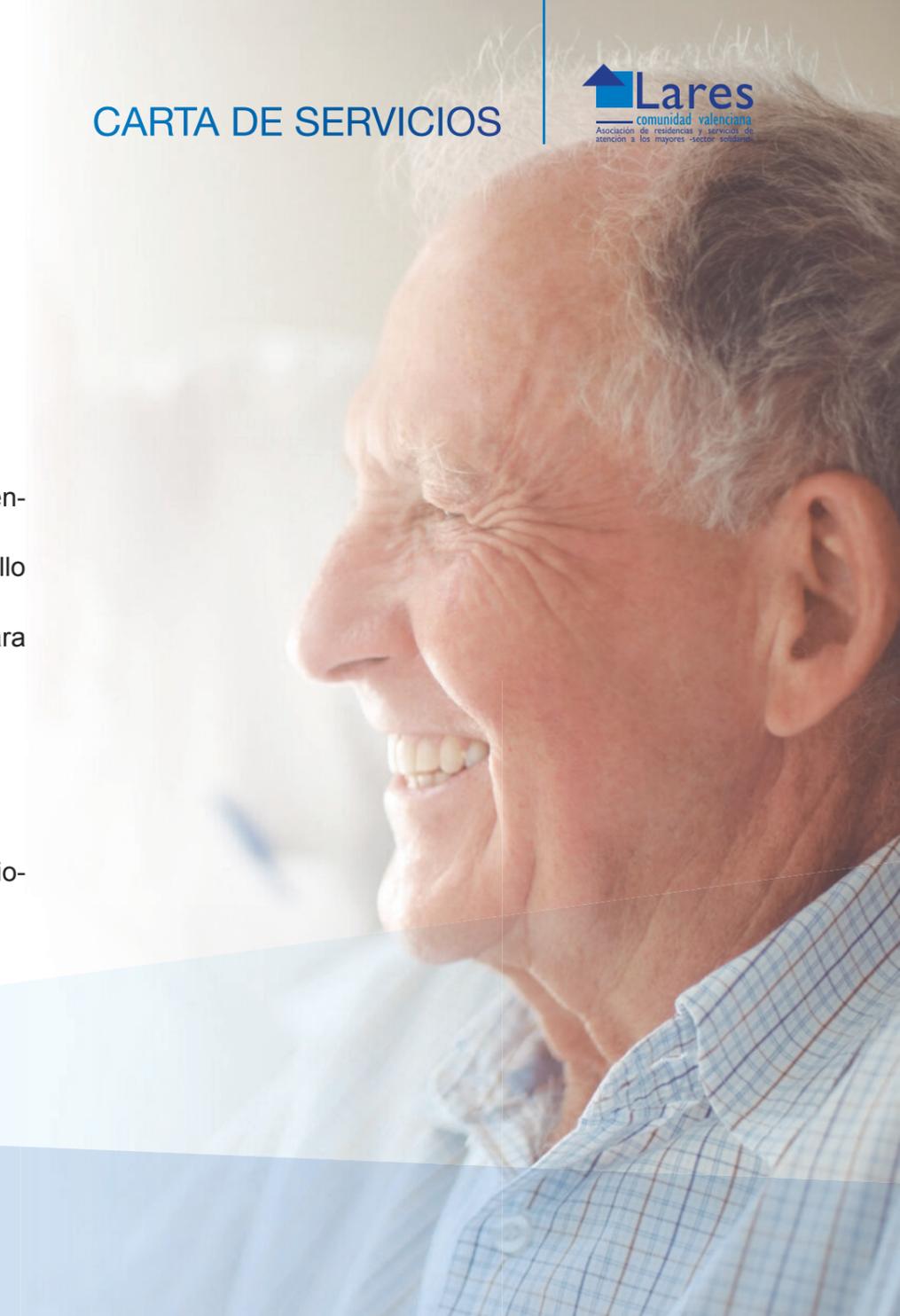
Solidaridad. La solidaridad nos configura como red, nos lleva – como instituciones- a compartir nuestro saber hacer, a apoyarnos mutuamente, y a fortalecer el sector solidario del que formamos parte, frente a la mercantilización de los servicios y la instrumentalización de las personas.

RECURSOS HUMANOS. ORGANIGRAMA



DERECHOS DE ENTIDADES ASOCIADAS

- A participar en las actividades de la Asociación y en los órganos de gobierno y representación, a ejercer el derecho de voto, así como a asistir a la Asamblea General, de acuerdo con los Estatutos. Para poder ser miembro de los órganos de representación es requisito imprescindible ser mayor de edad, estar en pleno uso de los derechos civiles y no estar incurso en los motivos de incompatibilidad establecidos en la legislación vigente.
- A ser informados acerca de la composición de los órganos de gobierno y representación de la Asociación, de su estado de cuentas y del desarrollo de su actividad. Podrán acceder a toda la información a través de los órganos de representación.
- Disfrutar de todas las ventajas y beneficios que la Asociación pueda obtener.
- A ser oídas con carácter previo a la adopción de medidas disciplinarias contra ellos y a ser informado de los hechos que den lugar a tales medidas, debiendo ser motivado el acuerdo que, en su caso, imponga la sanción.
- A impugnar los acuerdos de los órganos de la Asociación que estime contrarios a la Ley o a los Estatutos.
- A conocer los Estatutos y los reglamentos y normas de funcionamiento aprobados por los órganos de la Asociación. Asimismo tendrán derecho a que se les facilite copia de los Estatutos vigentes y del Reglamento de Régimen Interno de la Asociación, si existiese.
- A consultar los libros de la Asociación.
- A participar en las diferentes comisiones y/o equipos de trabajo.



ALGUNOS SERVICIOS Y PROYECTOS DESTACADOS

- Programa de Formación Continua.
- Diálogo con la Administración.
- Diálogo con Agentes del Sector.
- Programa de Atención e Información a la Ciudadanía
- Programa de Asesoramiento, Consultoría e Información General a Centros
- Programa de Asesoramiento Técnico y Administrativo para el Desarrollo de Proyectos Sociales
- Continuidad en la realización de auditorías y, gestión subvenciones para continuidad programas generales y mantenimiento de la Asociación.
- Programa de Voluntariado.
- Programa de coordinación sociosanitaria
- Programa Gestión económica y elaboración de estudios.
- Asesoramiento jurídico, laboral y Fiscal.
- Comunicación Digital y Plan de Medios Sociales para difusión de acciones y necesidades del sector
- Programas de innovación. Transformación del Modelo de Cuidados.
- Difusión Código Ético y Buen Gobierno de la Entidad.

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD Y SUS INDICADORES

1. Satisfacción Cliente

- Grado de satisfacción de los centros asociados

2. Participación de entidades asociadas

- Porcentaje de entidades asociadas que participan en jornadas y eventos
- Grado de satisfacción de los centros participantes

3. Agradecimientos, sugerencias y reclamaciones en la vida asociativa

- Número de agradecimientos que formulan los miembros de la asociación
- Número de sugerencias que formulan los miembros de la asociación.
- Número de quejas y reclamaciones que formulan los miembros de la asociación.

4. Participación en medios de comunicación

- Número de actividades difundidas a través de los diferentes canales con los que cuenta LARES CV

5. Mantener un equipo humano ilusionado y comprometido con LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LARES CV

- Proyectos de formación en que participa el personal de secretaria técnica
- Número de proyectos de innovación en los que los profesionales de la oficina técnica participan.

6. Incremento participación de miembros de la asociación en la vida asociativa

- Mejora de las instalaciones e inversión en tecnología y otros materiales necesarios a partir de una eficiente gestión de los recursos.
- Uso de Sala de Videoconferencia que facilita la conexión en directo garantizando una mayor participación

7. Estar abiertos a nuestro entorno, dando a conocer nuestros proyectos y actividades.

- Número de visitas recibidas en la página web de Lares CV
- Número de apariciones en los medios de comunicación.
- Número de actividades externas (jornadas y eventos) que se desarrollan por Lares CV.

8. Reuniones y encuentros con Administración Pública y Agentes del Sector

- Número de reuniones realizadas con Administración Pública
- Número de reuniones realizadas con otras entidades y agentes del sector

9. Programa de Voluntariado

- Número de personas voluntarias que cada año se incorporan a los centros Lares CV

GARANTÍAS Y DISTINTIVOS INTERNACIONALES DE CALIDAD



