

POLÍTICA DE CALIDAD

El Centro **RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA** ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus residentes. 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 asistenciales 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.

RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA 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.

RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA 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 acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros residentes.

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

Misión: el centro **RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA** tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los residentes, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de **RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA** 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 residentes, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes, familiares, trabajadores/as y voluntarios.

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

Así la Política de Calidad del Centro **RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA** asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus residentes.
- Proporcionar a los 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.
- No utilizar sujeciones físicas o químicas, más que en situaciones puntuales y como medida transitoria.
- Trabajar a través de las historias de vida de cada residente, dentro del modelo de AICP
- Siempre se trabaja desde la inclusión, favoreciendo la igualdad y evitando el acoso en todas sus manifestaciones, y la residencia trabaja desde la transparencia y buen gobierno.**

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.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los residentes.
- El centro ha adquirido el **compromiso** de liderar una cultura de **mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad *propio*, así como el de cumplir con los **requisitos legales/reglamentarios y las necesidades** de nuestros usuarios.

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

08 de julio de 2025

PILAR DE MIGUEL FERRER
REPRESENTANTE LEGAL

MIRABELA BANU
DIRECTORA TÉCNICA

FIRMA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD RESIDENCIA DE ANCIANOS DE CARITAS INTERPARROQUIAL DE BURRIANA