

POLÍTICA DE CALIDAD

Residencia de Mayores "Ntra. Sra. de los Desamparados"

Los Objetivos Generales de la Residencia de Ancianos "Nuestra Señora de los Desamparados" de Martos son:

- A) Proporcionar bienestar en la vida de nuestros mayores, liberándolos de los condicionamientos negativos para hacer de esta residencia el lugar que proporcione más años a su vida y más vida a sus años.
- B) Canalizar prioridades para mejorar logros anteriores, evaluar resultados y adaptar nuestra actuación a las necesidades sociales, culturales y espirituales de la sociedad.

Nuestra Política de Calidad, que proporciona un marco a estos Objetivos, se centra en:

1. Ofrecer un espacio donde los residentes vivan plenamente en un ambiente familiar.
2. Conocer las necesidades y expectativas de los residentes y sus familiares para ofrecer una atención personalizada y diferenciada a cada residente.
3. Priorizar la comunicación con el residente/familia a fin de sensibilizar y potenciar el factor humano con formación e información, buscando su compromiso e implicación en los objetivos del centro.
4. Contribuir a la satisfacción de los clientes en un buen ambiente de trabajo, teniendo en cuenta que la labor de todos los miembros del organigrama es esencial para lograr la excelencia en los objetivos.
5. Atender todas las insatisfacciones expresadas por los residentes/familiares.
6. Mantener siempre un comportamiento ético, honestidad personal y empresarial como valor básico en todas nuestras relaciones internas y externas.
7. Trabajar desde la prevención, pero si aún surgen problemas, llevar cuántas acciones correctivas y preventivas se consideren oportunas para conseguir una mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
8. Mantener una alta profesionalidad.
9. Universalizar el registro de nuestras actuaciones como valiosa herramienta, esencial en la atención al residente y en la buena marcha del trabajo.
10. Conocer y cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad así como aquellos que suscribamos, como la Norma UNE-EN ISO 9001.

Esta Política de Calidad será actualizada permanentemente y difundida entre el personal, los residentes del centro y sus familiares.

En Martos, a 21 de marzo de 2014

Firmado, Dirección

