

El Centro **RESIDENCIA BENISSA** ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y residentes/usuarios. 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 asistencial 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.

La **RESIDENCIA BENISSA** 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 basado en la **Norma ISO 9001:2015**, así como el de satisfacer todos los requisitos legales y necesidades de las personas usuarias y otras partes interesadas.

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

**Misión:** El centro la **RESIDENCIA BENISSA** tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los residentes/usuarios.

**Visión:** La visión de la **RESIDENCIA BENISSA** 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.
- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de los residentes/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes/usuarios, familiares, trabajadores/as y voluntarios.

- Respeto a los derechos de los residentes/usuarios, 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.

Así la Política de Calidad del Centro la **RESIDENCIA BENISSA** asume el compromiso de:

- a) Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus residentes/usuarios.
- b) Proporcionar a los residentes/usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- c) Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- d) Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

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/usuarios.
- Lograr una mayor satisfacción de los residentes/usuarios, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los residentes/usuarios.

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b> Rev.: 03 FECHA 23/01/2024 Página 3 de 3
--	--

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

FECHA: 23/01/2024

FIRMA DIRECCION

MIREIA LÓPEZ DEL CASTILLO BERTOMEU