

1. POLÍTICA DE CALIDAD

El CENTRO GERIATRICO BORJA tiene el compromiso de proporcionar el mayor nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus residentes y usuarios.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, la Dirección facilitará un clima de **comunicación** abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos **recursos** sean necesarios.

El CENTRO GERIATRICO BORJA es un servicio social especializado y sin ánimo de lucro que tiene como fin la atención integral de las personas mayores, especialmente las que tienen mayor grado de dependencia, mejorando el bienestar y la calidad de vida de estas personas y sus familias.

El CENTRO GERIATRICO BORJA 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 *propio*, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros usuarios/residentes.

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

Misión: el CENTRO GERIATRICO BORJA tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los residentes/usuarios, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de CENTRO GERIATRICO BORJA 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 holística de las personas mayores.

Ser un referente en la Marina Alta por su proactividad en el desarrollo de un modelo de atención que se centre en la persona, dignificándola, empoderándola y aumentando su autonomía en su proyecto de vida. Desarrollar proyectos innovadores y prestar servicios de calidad. Construir una organización eficiente, flexible y transparente formada por profesionales altamente capacitados y polivalentes. Alcanzar una financiación estable, equilibrada y sostenible. Buscar la mejora continua de nuestros servicios, de nuestra calidad de vida y de la de nuestros beneficiarios/as con capacidad de adaptación al cambio y abierta a la coordinación de esfuerzos y recursos con otras organizaciones públicas y privadas.

Valores:

- 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/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual, con un comportamiento ético y transparencia en las actuaciones.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes/usuarios, 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 estabilidad de plantillas y la formación continuada.

- 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, son dos de los ejes transversales del centro.

Así la Política de Calidad del CENTRO GERIATRICO BORJA asume el compromiso de:

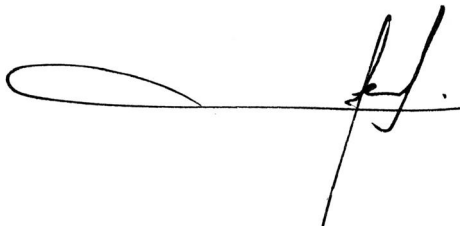
- a) Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus usuarios.
- b) Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- c) Promover medios y recursos 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.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de los residentes/usuarios.

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 el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación, que vincularán a todo el personal.

FECHA: 02/01/2019



FIRMA: José Manuel Amorós Muñoz.
Director General FONTILLES, FUNDACIÓ DE LA COMUNITAT VALENCIANA.