



## POLÍTICA DE CALIDAD

Rev.: 02

Página 1 de 3

El Centro RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y 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.

RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO 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 NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO 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, que cumple con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, y de satisfacer todos los requisitos legales y necesidades de nuestros usuarios.

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

*Misión:* el centro RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO 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 RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO 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 las personas residentes, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las personas residentes, familiares, trabajadores/as y voluntarios.
- Respeto a los derechos de las personas residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.



## POLÍTICA DE CALIDAD

Rev.: 02

Página 2 de 3

- 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.
- La Comunidad Religiosa y los/as voluntarios/as son en si dos valores que *fundamentan* la Misión y la Visión.

Así la Política de Calidad del Centro RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO 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 las personas usuarias 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 de las personas residentes, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de las personas residentes.
- f) Promover el modelo de cuidados de atención centrada en la persona asegurando la inclusión, la igualdad y el respeto a todas las personas usuarias y sus necesidades.
- g) Ser un centro libre de sujeciones.
- h) Promover el enfoque de la transparencia de la gestión y el 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 usuarios.



**POLÍTICA DE CALIDAD**

Rev.: 02

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: 23/08/2024

FIRMA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD LARES CV

**LUIS MIGUEL  
CERDA|FERRI**

Firmado digitalmente por LUIS MIGUEL|CERDA|  
FERRI  
Nombre de reconocimiento (DN):  
2.5.4.97=VATES-G46131793, 2.5.4.13=C: CERT.  
REGISTRO DE ENTIDADES RELIGIOSAS, cn=LUIS  
MIGUEL|CERDA|FERRI,  
serialNumber=52713111D, givenName=LUIS  
MIGUEL, sn=CERDA FERRI, o=FCV RESIDENCIA  
NUESTRA SRA. DEL REMEDIO, c=ES  
Fecha: 2024.09.04 18:48:14 +02'00'