

Política de la Calidad

RESIDENCIA DE ANCIANOS SAN JOSE DE LA MONTAÑA

Los Objetivos Generales de la **Residencia de Ancianos San José de la Montaña** se centran en:

- A) La **continua mejora** de los servicios que se presta a la población, uno de los pilares sobre los que se asienta una mejor atención sanitaria, y en la que son de importancia trascendental los centros geriátricos y gerontológicos, entre los que se incluye la **Residencia de Ancianos San José de la Montaña**.
- B) La máxima y efectiva colaboración con las Administraciones Públicas y las Autoridades sanitarias es, finalmente, otro de las metas claves en el Objetivo Final de proporcionar al mayor sector posible de la población los mejores servicios geriátricos y de **cumplir con los requisitos legales y reglamentarios** que nos sean aplicables.

La Política de la Calidad del centro, que proporciona un marco a estos Objetivos se centra en:

1. La honestidad personal y empresarial es un valor básico en cualquiera de sus relaciones internas y externas, con sus proveedores, sus clientes, **con la legalidad vigente** y en la sociedad en que se desarrolla. Se mantendrá siempre un comportamiento ético en todas las relaciones.

2. La Calidad es la base de todas las actividades.

3. Los trabajadores son pilares del trabajo diario que garantiza la calidad de los servicios ofrecidos. La labor de todos los miembros del organigrama es esencial para lograr la excelencia en los objetivos. Mediante su motivación e integridad personal y profesional, su espíritu sanitario y educador, su satisfacción por el trabajo bien hecho, su implicación en el Sistema de Gestión de la Calidad aportarán de manera individual y colectiva la satisfacción de los clientes en un buen ambiente de trabajo en el que se reconocerán y promocionarán las aportaciones individuales y al equipo sanitario.

4. Se mantendrá una alta profesionalidad mediante el desarrollo de la capacidad técnica y operativa, la renovación e innovación constantes de sus instalaciones y la formación y entrenamiento de todo su personal en los aspectos profesionales, técnicos y de gestión.

5. Se propiciará cualquier acción preventiva que evite la aparición de problemas tanto internos como externos. Para ellos estudiará y resolverá problemas recurrentes, realizará y seguirá auditorias internas del Sistema de Gestión de la Calidad. En general, propondrá y llevará acabo cuantas acciones correctivas considere oportunas para conseguir una mejora continua de sus sistemas.

6. Se atenderán todas las insatisfacciones formuladas por los residentes/familiares, tanto en forma de quejas como de reclamaciones y tendrá como objetivo principal facilitar a los clientes los medios necesarios para evitarlas.

7. La comunicación con el residente/familia será prioritaria, proporcionando la información necesaria a cada situación. Se procurará mediante la información y la motivación favorecer la adhesión de los residentes a las actividades del centro.

8. Se incentivará la mejora continua de los miembros del equipo sanitario del centro en todos aspectos técnicos y de actualización de los conocimientos, mediante la promoción personal y el reconocimiento por la dirección y el resto de colaboradores.

9. Se intentará universalizar el registro de nuestras actuaciones profesionales, con el objeto de utilizar tan valiosa herramienta como parte esencial de nuestra política de Atención Integral al residente.

10. Se mantendrá una política de mutuo respeto e colaboración con el resto de los servicios de salud de la población a la que atendemos.

11. Se mantendrá la política de mejora de las instalaciones según las necesidades de cada momento, reparando o modificando aquellas que no benefician la comodidad y accesibilidad de los pacientes y clientes a nuestros servicios.

12. La atención personalizada y atendiendo a las necesidades específicas y diferenciadoras de cada residente será una prioridad absoluta.

Esta política será difundida entre el personal y entre los residentes del centro y sus familiares. Esta política de la calidad será actualizada permanentemente.

En Ribadesella a 20 de septiembre del 2011