RESIDENCIA SAN JOSÉ

JOSE-CA-GEC-E-01-02

Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

Tipo de documento:	Estratégico	**Centro:**	Residencia San José
Responsable(s):	María José Ballester	**Proceso:**	Calidad – Gestión estratégica

Circuito de aprobación del documento

	Nombre	Unidad organizativa	Firma
Elaborado por:	Mª José Ballester	Dirección	
Revisión:	Francisca Escot	Calidad	
Aprobación:	Mª José Ballester	Dirección	

Creación, actualización y revisión

Fecha	Versión	Naturaleza del documento	Nº. Páginas
Octubre 2012	01	Definición de la Política	5
03-06-2024	02	Revisión (Se modifica el apartado sobre compromisos y principios básicos)	6

Índice del documento

Índice del documento 2
1 Política de calidad 3
Misión 4
Valores 4
Visión 4
Compromisos y principios básicos 5
2 Revisión de la política 6
3 Ubicación de copias y formatos 6
4 Vigencia 6

Este documento es de uso exclusivo del personal del **Instituto de Religiosas de San José de Gerona.**
Está prohibida su reproducción y divulgación sin autorización del mismo.

1 Política de calidad

La Residencia San José de Burjassot, centro perteneciente al Instituto de Religiosas de San José de Girona, ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y personas usuarias. En especial, este compromiso es irrenunciable *para con aquellas personas que se encuentran en* ***situación de desamparo****,* que son más **desfavorecidas y/o dependientes**.

Concretamente, el centro ha de conseguir una **gestión de excelencia más allá de lo puramente normativo**. Sin embargo, en una primera fase, la identificación social con el entorno requiere:

a) El escrupuloso **cumplimiento de las normativas vigentes** en España y en la Comunidad Valenciana.
b) El desarrollo de un programa de adaptación a dichos requerimientos y necesidades, que no ha de sobrepasar los tres años.
c) Una política de comunicación externa, bidireccional que perciba y tenga en cuenta las necesidades del entorno y fomente la transparencia en las actuaciones.

La visión que se pretende para la Residencia San José, señala como uno de los objetivos a conseguir "...que las personas atendidas en el centro, sus familiares y amigos, así como los ciudadanos de nuestro entorno, nos consideren como un centro propio que satisface, en gran medida, las expectativas de atención cualificada, de acogida confortable y de respeto a la dignidad de la persona." Por lo tanto, la definición de esta Política de Calidad ha de contribuir a mantener la **satisfacción y confianza** de nuestras personas residentes y sus familias, así como la de nuestras personas trabajadoras y voluntarias.

Conseguir una gestión de excelencia más allá de lo puramente normativo, significa ser activos en la incorporación de las recomendaciones sobre la aplicación voluntaria de códigos o sistemas de excelencia. Si bien en la consecución **a largo plazo** de este objetivo, pueden existir tres etapas:

i. Cumplimiento estricto, de la normativa vigente.
ii. Aplicación de las recomendaciones de los organismos públicos, aunque aún no sean de obligado cumplimiento.
iii. Adaptación de la organización y gestión del centro a las recomendaciones de las instituciones de la sociedad civil, sobre la aplicación de sistemas avanzados de gestión.

En coordinación con los Servicios Corporativos, la Dirección de la Residencia ha de liderar y desplegar un **plan de mejora continua con objetivos y acciones concretos,** así como mantener el propio Sistema de Gestión de Calidad, que permita dar soporte a los compromisos adquiridos con la calidad y responder a los **requisitos legales y necesidades** de nuestras personas usuarias.

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

Como verdadero compromiso con la mejora continua, la política, los objetivos y el Sistema de Gestión de la Calidad en general, serán revisados y evaluados fundamentalmente en cuanto a sus resultados y efectividad. Y como fruto de este proceso se harán los ajustes correspondientes.

Esta política y en concreto estos compromisos son coherentes con la definición de misión, visión y valores que fundamentan a la cultura y la estrategia de los centros del Instituto, y por lo tanto de la Residencia San José.

Este documento es de uso exclusivo del personal del **Instituto de Religiosas de San José de Gerona.**
Está prohibida su reproducción y divulgación sin autorización del mismo.

Misión

La Residencia San José, como centro perteneciente al IRSJG, deberá prestar una atención integral a las personas con necesidades de asistencia social y sanitaria, principalmente de aquellas que se encuentran en situación de desamparo aliviando el dolor y sembrando la paz.

Se entiende por atención integral, la asistencia bio-psico-social y espiritual, adaptada al entorno en que desarrollan su labor la Residencia. Así mismo, se entiende por situación de desamparo, aquella en que, necesitando las personas atención asistencial o en los casos de pluripatología, propios de las edades avanzadas, estas no disponen, por sí mismo, de los medios o recursos necesarios para hacer frente a su situación y/o aliviar su dolencia.

La Residencia, deberá generar recursos suficientes para su autofinanciación y contribuir además, con la Obra Social del Instituto, al desarrollo de su labor en entornos deprimidos, de baja cobertura social y recursos escasos.

Valores

La Residencia San José realiza su labor dentro del espíritu y la práctica del humanismo cristiano e inspirado en el carisma de la fundadora, que hace vida las palabras de Jesús "a mí me lo hicisteis" (Mt. 25,40), que reconoce la dignidad de la persona, sobre todo en momentos de mayor desamparo.

Nuestro centro, basa su funcionamiento en la gestión del conocimiento acumulado a lo largo de su historia y da testimonio de su servicio a la sociedad, del entorno en que desarrolla su labor, prestando una especial atención al respeto, la acogida y la escucha activa de las personas usuarias.

Como compromiso inequívoco con los valores del Instituto este espíritu de servicio, tiene que estar presente siempre, en la atención, a la persona enferma y/o necesitada así como a su familia, por parte de todos los profesionales, colaboradores y voluntarios del centro.

Visión

Pretendemos que, las personas atendidas en la Residencia San José, sus familiares y amigos, así como los ciudadanos de nuestro entorno, nos consideren como un centro propio, que satisface en gran medida las expectativas de atención cualificada, de acogida confortable y de respeto a la dignidad de la persona.

Deseamos ser valorados, por parte de los profesionales, colaboradores y voluntarios, como una institución integradora donde puedan sentirse realizados personal y profesionalmente y consideren nuestra tarea, de indiscutible utilidad social.

Para ello deseamos promover una organización de equipos de carácter interdisciplinario y con un estilo participativo, con el fin de promover la mejora continua de nuestros servicios.

La calidad de la atención integral, contrastada mediante los mecanismos de evaluación más actualizados, tiene que ser uno de los distintivos de nuestro centro y procuraremos que así sea reconocido por las personas usuarias y los entes sociales del entorno.

De acuerdo a lo anterior, la Residencia, para poder cumplir mejor su Misión, ha de conseguir una identificación con el entorno (ser considerado centro propio) y a su vez, los profesionales del centro, comprometerse con el proyecto a desarrollar, mediante su participación en la mejora continua de los servicios. Ser reconocidos, por nuestro entorno inmediato, como un centro propio y de excelencia, es el mejor referente para la autocontinuidad a largo plazo.

Este documento es de uso exclusivo del personal del **Instituto de Religiosas de San José de Gerona.**

Está prohibida su reproducción y divulgación sin autorización del mismo.

Compromisos y principios básicos

De acuerdo con la Política de Calidad del Instituto, la Residencia ha de asumir los siguientes compromisos y/o principios básicos:

A) Mejorar la calidad mediante la incorporación de una cultura de "gestión de calidad" en el centro a través del despliegue de un sistema amplio y reconocido de gestión; garantizando que el espíritu y los métodos de mejora continua de la calidad se desplieguen coordinadamente en todas las áreas clave de la organización.

B) Mejorar la calidad cuidando los aspectos y dimensiones irrenunciables propias del estilo de los centros del Instituto.

- Cumplir con la normativa vigente en materia de atención a personas mayores y garantizar un entorno seguro y confortable para las personas residentes.
- Realizar un seguimiento continuo de la calidad de los servicios ofrecidos, a través de la evaluación periódica de la satisfacción de las personas residentes y de sus familias, así como de la revisión de los indicadores de calidad y seguridad.
- Promoción activa de los derechos de las personas usuarias y aplicación de códigos éticos.
- Escucha activa a personas usuarias, familiares, entorno y colaboradores.
- Promover un enfoque de atención personalizada y centrada en la persona (AICP), que responda a las necesidades individuales, preferencias y deseos de cada persona residente, centrada en sus necesidades individuales y en el respeto a su dignidad y autonomía. Esmero permanente por garantizar trato amable, respetuoso y digno.
- Enfoque de atención integral e interdisciplinar / Modelo biopsicosocial y espiritual. Contar con un equipo multidisciplinario de profesionales cualificados y comprometidos con la atención a las personas mayores, que reciban formación continua para mejorar su desempeño.
- Promover la participación activa de las personas residentes en la toma de decisiones sobre su atención y fomentar un ambiente de respeto, confianza y compañerismo entre todos los miembros de la comunidad.
- Enfoque de inclusión, centrarse en crear un ambiente acogedor y diverso donde las personas residentes se sientan valoradas y respetadas independientemente de su origen étnico, cultural, sexual, religioso o discapacidad.
- Mantener una comunicación transparente y eficaz con las personas residentes, sus familias y los diferentes agentes involucrados en su atención, para garantizar la mejora continua de nuestros servicios.
- Desarrollar programas de prevención y promoción de la salud, así como actividades de estimulación cognitiva y social, que contribuyan al bienestar integral de las personas residentes.
- Establecer alianzas y colaboraciones con otros profesionales y entidades del sector de la atención a personas mayores, para garantizar una atención integral y de calidad a nuestras personas residentes.
- Respeto a la dignidad de la persona que se implementa, entre otras acciones, teniendo un programa de no sujeciones y siendo un centro **libre de sujeciones**, favoreciendo y velando por los principios de inclusión y de **igualdad, la transparencia de gestión y el buen gobierno.**
- Proporcionar un entorno seguro y respetuoso para las personas residentes sin recurrir al uso de sujeciones físicas, químicas o mecánicas, promoviendo su bienestar físico, emocional y mental. El personal se esfuerza por encontrar alternativas a las sujeciones tradicionales, como proporcionar apoyo para movilizarse, adaptar el entorno físico para prevenir caídas, y brindar atención individualizada y centrada en la persona.

Este documento es de uso exclusivo del personal del **Instituto de Religiosas de San José de Gerona.**

Está prohibida su reproducción y divulgación sin autorización del mismo.

- Promover la cultura del envejecimiento activo y saludable. La eliminación de las sujeciones se considera una práctica de atención a largo plazo de calidad y humanizada.
- Implementar políticas y programas que promuevan un trato justo y equitativo para todas las personas residentes. Algunas formas de lograr esto incluyen:

  - ***Sensibilización y formación:*** Es fundamental concienciar a las personas trabajadoras de la residencia sobre la importancia de la igualdad y la no discriminación. Se pueden realizar programas de formación para educar sobre la diversidad de las personas residentes y la importancia de tratar a todos por igual.
  - ***Creación de un entorno inclusivo:*** Se deben implementar medidas para garantizar que todas las personas en la residencia se sientan cómodas y respetadas, independientemente de su género, raza, orientación sexual, religión u origen cultural. Esto puede incluir la creación de espacios seguros para el diálogo y la expresión de opiniones.
  - ***Acceso equitativo a los servicios:*** Es importante garantizar que todas las personas residentes tengan igual acceso a los servicios y actividades disponibles en la residencia, sin importar su situación económica o cualquier otra característica personal. Se deben tomar medidas para asegurar que todos puedan participar y disfrutar de las mismas oportunidades.

En definitiva, nuestra política de calidad se orienta a ofrecer una atención personalizada, segura y profesional a las personas mayores que residen en nuestro centro, buscando su bienestar y satisfacción en todo momento.

La Junta del centro ha asignado a la **Sra. María José Ballester**, Directora de la Residencia, la responsabilidad de velar por el correcto cumplimiento de las directrices definidas en esta Política de Calidad, así como su implantación. Esta responsabilidad es vinculante para todo el personal de la Residencia San José.

2 Revisión de la política

Como parte de la revisión general anual del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección, en coordinación con el Responsable Corporativo de Calidad, realizará, con una periodicidad mínima anual, la revisión de la Política de Calidad, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Esta revisión es en sí misma una reunión más del Comité de Calidad en la que formalmente participa el Responsable Corporativo, así que los acuerdos deben constar en un acta.

3 Ubicación de copias y formatos

El contenido del apartado Nº 1 de este documento estará disponible en el tablón de anuncios de la Residencia, en la página web y en la intranet (el formato es libre).

El documento completo en su formato estándar y codificado estará en el apartado de documentación del sistema de calidad en la Intranet del centro y en papel en el despacho de calidad.

4 Vigencia

Este documento estará vigente hasta que la Dirección lo determine.

Este documento es de uso exclusivo del personal del **Instituto de Religiosas de San José de Gerona.**

Está prohibida su reproducción y divulgación sin autorización del mismo.