



JOSE-CA-GEC-E-01-01

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:	M ^a José Ballester	Dirección	
Revisión:	Francisca Escot	Calidad	
Aprobación:	M ^a José Ballester	Dirección	

Creación, actualización y revisión

Fecha	Versión	Naturaleza del documento	Nº. Páginas
Octubre 2012	01	Definición de la Política	5

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	5
3 Ubicación de copias y formatos	5
4 Vigencia.....	5

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 usuarios. 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 nuestros residentes y sus familias, así como la de nuestros trabajadores y voluntarios.

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 nuestros usuarios.

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.

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 los usuarios.

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 los usuarios 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.

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.
 - Enfoque de atención integral e interdisciplinar / Modelo biopsicosocial y espiritual.
 - Esmero permanente por garantizar trato amable, respetuoso y digno.
 - Promoción activa de los derechos de los usuarios y aplicación de códigos éticos.
 - Escucha activa a usuarios, familiares, entorno y colaboradores.

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 N° 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.