

POLÍTICA de CALIDAD



La Residencia de Mayores “**Nuestra Señora del Pilar**”, es ante todo una familia que busca la calidad en todos los servicios que ofrece a los residentes, convencida de que así garantiza un espacio humano donde los residentes pueden vivir con dignidad esta última etapa de su vida. Son muy importantes los protocolos de actuación que favorezcan una auténtica calidad en las relaciones que se establecen entre los residentes, entre el personal y los residentes y entre estos y la Dirección de la Residencia.

Para ello hemos establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad, dentro del cual se tienen claramente determinados cada uno de los procesos que conforman las actividades de la residencia y, así mismo, se ha determinado la secuencia y relación que existe entre ellos, con el siguiente alcance: *“Centro residencial para la atención integral de personas mayores válidas y asistidas: atención personal en actividades de la diaria, atención sanitaria (médico, enfermería), atención psicosocial y terapia ocupacional, servicios religiosos (eucaristía y demás servicios solicitados), servicios generales (cocina, limpieza general, lavandería, peluquería, podología).”*

Esta calidad compromete a la Dirección a velar especialmente e intervenir si fuera necesario, para que estas relaciones de calidad favorezcan el ambiente de familia que procure a cada residente un nuevo hogar en el que todos vivan el respeto, la estima y ayuda mutua, velando unos por el bienestar de los otros, procurando todos aceptar las limitaciones propias y ajenas, buscando la máxima satisfacción de nuestros residentes.

La calidad del servicio verifica la estima que tenemos por nuestros mayores, favoreciendo la atención que va más allá de cubrir las necesidades básicas de alimentación, higiene, cuidados médicos, tratando de responder a las verdaderas necesidades humanas y espirituales, de afecto, comprensión y escucha de las personas mayores.

Entendemos la calidad de vida de nuestros mayores como la capacidad de mantener la socialización con su familia y con el entorno. Se cuida la relación familiar y la intercomunicación con los vecinos del pueblo con quienes interaccionan en libertad, siempre que sus facultades se lo permitan. Así mismo se favorecen las actividades que grupos de voluntarios organizan para entretener y divertir a los mayores en la residencia.

Nuestros compromisos se centran en:

- Ofrecer unos servicios que respondan al bienestar integral de los residentes.
- Mantener los espacios en condiciones adecuadas y según la legislación vigente, que permitan el bienestar y respondan a las necesidades de los mayores.
- Cuidar un ambiente familiar que garantice el respeto a la dignidad de todos y la atención y el apoyo necesarios para afrontar la vida con esperanza.
- Cumplir los requisitos aplicables y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión del Centro.

Esta política es revisada por la dirección, así como aplicada, comunicada y entendida dentro de la Residencia y disponible para cualquiera de las partes interesadas. Además proporciona un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de calidad.

Calidad Sainz
La Dirección

13 de abril de 2023