



MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA DE CALIDAD DE LA RESIDENCIA BALICA

Cód: A04
Pág. 1 de 2
Ed. 2

Copia controlada n°:

Misión:

La RESIDENCIA BALICA, tiene como misión prestar a los residentes una atención integral de calidad, tanto a nivel técnico como humano por parte de los profesionales que formamos el centro, mejorando con ello la calidad de vida de todos los residentes y usuarios del centro.

Visión:

Nuestro Centro aspira a ser reconocido por:

- Ser un Centro Residencial que dé respuestas a las necesidades asistenciales de nuestros residentes, atendiendo a su diversidad y teniendo en cuenta las demandas realizadas por cada uno de ellos, prestando un servicio personalizado.
- Ser un Centro altamente reconocido por la calidad y humanidad del servicio prestado.
- Disponer de canales de comunicación directos que potencien la presentación de sugerencias de mejora tanto por parte del personal como de los residentes y sus familiares.
- Ser un Centro que fomente la realización de actividades en un clima agradable de convivencia, donde impere el respeto mutuo y una comunicación efectiva.
- Potenciar el desarrollo personal de sus integrantes

Valores:

Los principios que sirven como referencia de los comportamientos y actitudes personales de nuestro Centro serán los siguientes:

- Respeto y tolerancia, tanto a compañeros como a residentes.
- Respeto al Medio Ambiente.
- Respeto a todos los derechos de los residentes.
- Personal responsable y profesional.
- Trabajo en Equipo y "participación activa".
- Comprometidos con la Calidad y la Mejora Continua.
- Mantener un clima positivo, favoreciendo la creatividad y la expresión

Por deseo de la Dirección, en la RESIDENCIA BALICA se ha establecido e implantado un sistema de gestión de la calidad para la **prestación de servicios de residencia de tercera edad y centro de día.**

El sistema de la calidad tiene como finalidad la satisfacción de los clientes, internos y externos, de RESIDENCIA BALICA gracias al cumplimiento de todos los requisitos legales establecidos y teniendo en cuenta todas las expectativas y necesidades de todas las partes interesadas. Para ello, el sistema de calidad tiene como objetivos:

- Cumplimiento de los requisitos ofertados a nuestros clientes, consolidando la confianza en nuestra Organización.
- Cumplimiento de toda la legislación aplicable a nuestra actividad.
- Gestión y control eficaz del proceso de prestación del servicio.
- Mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios.
- Concienciación y motivación del personal de RESIDENCIA BALICA, sobre la importancia de la implantación, desarrollo y mantenimiento de un sistema de la calidad.
- Establecimiento de objetivos medibles y seguimiento del cumplimiento de los mismos para garantizar la mejora continua de nuestra organización.

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la Calidad conocen la política y los objetivos planteados se consigue gracias a la difusión, por parte del Responsable de Calidad de los mismos en todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

Ivana Santamaría
Directora

Benicolet, a 25 de Enero de 2018