



POLÍTICA DE CALIDAD

La Gerencia de RESIDENCIA SAN JUAN DE DIOS como responsable final de la Política de Calidad definida, manifiesta su firme propósito de implantar, mejorar y mantener constantemente actualizado un Sistema de Gestión de Calidad, como decisión estratégica que garantice la calidad en la gestión del centro para personas mayores para estancias residenciales y ofrezca un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

La calidad de RESIDENCIA SAN JUAN DE DIOS se fundamenta y ha quedado definida en los siguientes **PRINCIPIOS**:

- El **compromiso** del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos.
- **Enfoque al cliente**: El servicio y la atención que debe prestarse a nuestros residentes deben ser objetivos prioritarios de todo el personal de la empresa.
- Mantener una plantilla formada por un **equipo de profesionales cualificados** cuyo mayor activo sea la calidad humana y el buen trato a los residentes, además de una contrastada formación y experiencia profesional. Asimismo, se promoverá el trabajo en equipo, el respeto, el compañerismo y la formación continua del personal, y se fomentará su reconocimiento verbal o escrito cuando proceda.
- Disponer de los **equipamientos y recursos materiales necesarios** que nos permitan dar la atención adecuada.
- Diseñar **medidas de control preventivas para detectar el grado de satisfacción** de nuestros residentes e interlocutores oficiales, con la finalidad de conseguir una continuidad en la calidad del servicio que prestamos.
- La **utilización del Sistema de Gestión de la Calidad** conforme a las **normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE 158101:2015** como modelo de gestión para la mejora continua de los procesos, productos y servicios, y protocolización por escrito de los servicios de atención al residente, con la implicación de todo el personal.

Asimismo, la RESIDENCIA SAN JUAN DE DIOS define su misión y visión tal y como se indica a continuación:

MISIÓN DE LA RESIDENCIA

Partiendo de la filosofía propia de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, se pretende ofrecer desde la excelencia una atención integral, personalizada y de calidad basada en los valores humanos y conocimientos científico-técnicos más actuales, para la mejora si es posible, el mantenimiento y enlentecimiento del deterioro del equilibrio biopsicosocial propio del residente o demandante de nuestros servicios.

VISION

Se pretende llegar a ser una Residencia de referencia tanto para estamentos públicos como privados de la Comunidad de Madrid; sin olvidar ser un referente para el usuario privado. Para su consecución se pondrá especial énfasis en la satisfacción y motivación del trabajador y se garantizará que a través de la calidad de la atención prestada y los servicios sanitarios disponibles (tanto humana como técnicamente), la eficiencia en la obtención de resultados y el grado de satisfacción, tanto el usuario de esta Residencia como su familia, estarán satisfechos con la excelencia de la atención humana y técnica recibida en la Residencia San Juan de Dios de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

La Gerencia de RESIDENCIA SAN JUAN DE DIOS se compromete de igual manera, a que esta Política de Calidad sea difundida, implantada y mantenida al día en todos los estamentos de la empresa, siendo consciente de que sólo puede alcanzarse el objetivo marcado con la participación y el esfuerzo de todos sus miembros. La Política de Calidad será comunicada a todos los miembros de la empresa, y está expuesta en el tablón de anuncios a disposición de todo el personal y clientes.

Aprobado por la Directora Gerente: Doña Raquel Bellido Rumbao

Fecha: 03/04/2019



RESIDENCIA SAN JUAN DE DIOS
MADRID

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

Nº ES101557-1



UNE 158101

BUREAU VERITAS
Certification

Nº ES101558-1

