



# POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios. De esta forma se proporcionará un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad que aseguren el progreso y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ**.

En este sentido **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ** ofrece servicios residenciales socio-sanitarios a personas mayores autónomas o en situación de dependencia. Tenemos como objetivo ofrecer una atención integral óptima a nuestros residentes, garantizándoles la atención permanente, la vigilancia y los cuidados del estado de salud, higiene, terapias ocupacionales, animación socio-cultural, etc. que repercuten positivamente en su calidad de vida.

Para conseguir esto, se pondrá a disposición de los residentes todos los medios humanos, materiales y técnicos que se juzguen necesarios; se atenderá a estos con las máximas garantías de respeto y dignidad debidas, manteniendo en la medida de lo posible la autonomía personal y siempre velando por que alcancen el mayor grado posible de calidad de vida y bienestar.

Para aplicar esta Política, la Dirección de **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ** define los siguientes objetivos genéricos de la calidad los cuales se establecen para todas las funciones y niveles relevantes de la organización y son consecuentes con la Política de Calidad y con el compromiso asumido por parte de la Gerencia de mejora continua:

- Alcanzar la satisfacción por parte del cliente respecto de sus expectativas y, en la medida de lo posible, superarlas, manteniendo el principio de cumplimiento de los requisitos marcados por los mismos para los servicios prestados además de los legales y reglamentarios.
- Fomentar en la organización el convencimiento respecto de la importancia de la calidad enfocada al cumplimiento de las expectativas del cliente, trasladando a todos los niveles de la organización los requisitos especificados por los mismos así como las condiciones legales y reglamentarias correspondientes.
- Mantener y desarrollar medidas destinadas a la medición del nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad que permitan concluir en propuestas de mejora continua.
- Mantener contacto permanente con los clientes, proveedores y subcontratistas con el objeto de colaborar conjuntamente en la mejora de la calidad del servicio prestado por **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ**.
- Cumplir con todos los requisitos legales y normativos aplicables a los servicios prestados.
- Mejorar o mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional mediante técnicas rehabilitadoras.
- Prevenir el incremento de la dependencia mediante programas adecuados.
- Controlar y seguir terapéuticamente las enfermedades y trastornos detectados.
- Ofrecer un régimen de alimentación sana, equilibrada y variada, con respecto a las dietas especiales.
- Desarrollar programas de animación sociocultural dirigidos y supervisados por profesionales especializados.
- Favorecer las buenas relaciones sociales entre los usuarios, los familiares y el personal del centro, interviniendo profesionalmente cuando se detecten conflictos.
- Impulsar los contactos personales de las personas mayores con el exterior.
- Mantener la buena imagen y apariencia física de los usuarios.
- Fomentar los contactos con la familia y allegados de cada persona.
- Estimular mediante refuerzos positivos, el ejercicio de los conocimientos y experiencias de los usuarios.
- Favorecer la creatividad y la expresión corporal, mediante talleres y programas de ejercicio para fomentar un envejecimiento activo.

**RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ** asegura que la siguiente Política de Calidad se encuentra implantada, mantenida al día, se ha comunicado a partes interesadas (Pacientes, familiares, trabajadores, proveedores, Administración pública, entorno) y se encuentra a disposición del público en nuestras instalaciones.

En aras de la consecución de los objetivos genéricos de la Política de Calidad la Dirección de **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ** establece anualmente objetivos particulares para ciertas actividades, fijando responsabilidades en su consecución, estableciendo los criterios de actuación y asignando los recursos necesarios, todo ello atendiendo a:

- Oportunidades de mejora detectadas.
- Resultados en relación con la gestión de la calidad del año precedente y en particular los correspondientes al grado de cumplimiento de las expectativas trasladadas por el cliente.
- Desviaciones respecto a objetivos previstos.

El esfuerzo realizado para implantar esta política sería baldío si no se establecieran los métodos adecuados para verificar si esta política sigue siendo actual o se ha de actualizar de acuerdo al compromiso de **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ**.

Para este mantenimiento al día se establecen revisiones anuales del sistema y de la documentación por parte de la Dirección de **RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ** así como revisiones de la Política de Calidad para su continua adecuación.

Fdo. ANA MARIA MORENO PLANA

Directora de RESIDENCIA FRANCISCO ORTIZ