



El Centro Residencial para personas mayores dependientes, regido por la Fundación Casa Beneficencia de Muro de Alcoy, está adscrito y autorizado por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, con fecha 26 de marzo de 1997 y número **03.03.065300.001-148ACR**, El Centro cuenta con una capacidad para 55 plazas, siendo 9 plazas de gestión privada de la Fundación y 46 subvencionadas por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, teniendo por objeto servir de forma organizada como alojamiento estable con atención sociosanitaria, a personas mayores de 65 años que hayan censado su actividad profesional o laboral, o pensionistas mayores de 60 años que precisen una atención geriátrica integral.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, Dirección creará un clima de **comunicación** abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos **recursos** sean necesarios.

Fundación Casa Beneficencia es un servicio social especializado, perteneciente a *LARES COMUNIDAD VALENCIANA*, entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin favorecer la **integración social** de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social, mejorando el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.

Fundación Casa Beneficencia define esta Política de Calidad de la organización con el fin de mantener la **satisfacción y confianza** de nuestros residentes y sus familias, así como la de nuestros trabajadores, proveedores, voluntarios y partes interesadas como puede ser la Administración y se compromete a que ésta sea difundida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad acorde a la ISO 9001:2015, así como el de cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios en los servicios que ofrece, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, familiares y otras partes interesadas, obteniendo así un servicio de calidad, enfocado a los residentes y Centrado en la persona. El Centro fomenta de manera constante la mejora continua de su sistema de calidad formando y comprometiendo al equipo de profesionales de Fundación Casa Beneficencia.

Esto nos lleva a definir la misión, la visión y los valores en los que nos fundamentamos:

**Misión** El Centro Fundación casa beneficencia tiene como misión dar una atención integral a los mayores desde el humanismo cristiano, centrada en la persona, la calidad y la convivencia.

**Visión** La visión de Fundación casa beneficencia es la prestación de servicios de calidad humana y técnica, así como una atención individualizada e integral.

**Valores** Acogida, agradecimiento, alegría, sencillez, amistad, gratitud, todo desde la libertad.

- **Idea de Servicio**, enfocada en nuestro caso hacia los mayores dependientes o en situación de exclusión social.
- **Compromiso social/Solidaridad**. Es el modo de hacer efectiva la necesidad de mejorar y humanizar nuestra sociedad, identificándonos con la filosofía del sector no lucrativo.
- **Atención integral**, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de los residentes/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- **Búsqueda constante de bienestar y satisfacción** de los residentes/usuarios, familiares, trabajadores/as y voluntarios.



- Respeto a los derechos de los residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- Los trabajadores y trabajadoras son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellos y ellas se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo, la conciliación de la vida laboral y familiar y la formación continuada.

Así la Política de Calidad del Centro Fundación casa beneficencia asume el compromiso de:

- a) Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus usuarios.
- b) Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- c) Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- d) Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de los residentes/usuarios.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios.

Así, es responsabilidad de la Dirección el correcto cumplimiento de estas directrices y de su implantación, que vincularán a todo el personal.

FECHA: Febrero 2019

Fdo. Inmaculada Vilar Serrano  
Directora Fundación Casa Beneficencia  
De Muro de Alcoy