

El Centro CORONA DE L'ESTRELA ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más **desfavorecidas/dependientes**.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, la 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.

Corona de l'Estrela 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.

Corona de l'Estrela define esta Política de Calidad de la organización con el fin de mantener la **satisfacción y confianza** de nuestras personas mayores residentes y sus familias, así como la de nuestras personas trabajadoras y voluntarias.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad *propio*, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestras personas usuarias.

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

Misión: el centro Corona de l'Estrela tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todas las personas residentes fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de Corona de l'Estrela es la de promover y consolidar una organización socio-sanitaria de calidad con capacidad de adaptación y crecimiento, y que pueda dar respuesta a la necesidad de una atención humanizada y humanizadora de las personas mayores.

Valores:

Valores humanos:

- Idea de Servicio, enfocada en nuestro caso hacia las personas 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 las personas mayores residentes con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las personas mayores residentes los residentes, familiares, personas trabajadoras y voluntarias.
- Respeto a los derechos de las personas mayores residentes a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- Las personas 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, la estabilidad de plantillas y la formación continuada.

Valores cristianos:

- **Atención humana y espiritual**. La puesta en práctica de actitudes positivas (respeto, cercanía, empatía, confianza, etc.) por el personal del

centro, y la programación de actividades religiosas a través del Programa de Pastoral, son dos de los ejes transversales de la Residencia.

- **La Comunidad Religiosa (Iglesia Evangélica) y las personas voluntarias** son en sí dos valores que *fundamentan* la Misión y la Visión.

Así la Política de Calidad del Centro Corona de L'Estrela asume el compromiso de:

- a) Ofrecer una atención integral que de respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus personas mayores usuarias.
- b) Proporcionar a las personas mayores usuarias 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 de la persona mayor residente, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de la persona mayor residente.

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 las personas profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de la persona mayor residente.
- Lograr una mayor satisfacción de las personas residentes, trabajadoras y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a la persona mayor residente.

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

FECHA:31 Enero 2024

FIRMA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD CORONA L'ESTRELA:
Maria Elena Martorell Cuenca