

La **Fundación Residencia La Milagrosa** ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus partes interesadas. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más **desfavorecidas y/o dependientes**.

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.

La **Fundación Residencia La Milagrosa** 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 por medio de un **trato humano**.

La Residencia La Milagrosa define esta **Política de Calidad** de la organización con el fin de mantener la **satisfacción y confianza** de nuestras personas usuarias y sus familias, así como la de nuestro personal laboral y personas voluntarias.

Para ello, el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad propio (Sistema de Calidad LARES), la próxima Certificación en la Norma ISO 9001:2015; así como **compromiso** de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestras personas usuarias y otras partes interesadas.

Todos los protocolos, programas y procedimientos de la Residencia La Milagrosa mantienen el enfoque centrado en la persona, de igualdad y transparencia de gestión.

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

**Misión:** La Residencia La Milagrosa tiene como misión la prestación de servicios sociosanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral, de calidad y calidez a todas las personas usuarias.

**Visión:** La visión de La Residencia La Milagrosa es la de promover y consolidar una organización sociosanitaria de calidad con capacidad de adaptación y crecimiento, y que pueda dar respuesta a la necesidad de una atención con el enfoque de la atención centrada en la persona, enmarcado en el modelo de transformación de cuidados que pretende garantizar el respeto y la dignidad de la persona usuaria y su individualidad.

### **Valores:**

Valores humanos:

- Concepto de servicio, enfocado, en nuestro caso, hacia las personas usuarias con mayor grado de dependencia 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 usuarias, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de las personas usuarias, familiares, personal laboral y personas voluntarias.
- Respeto a los derechos de las personas usuarias, 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, 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 y que son en sí dos valores que fundamentan la Misión y la Visión.

Valores de calidad en servicio:

- Que garantizan que tanto el servicio de restauración y limpieza cumplen con los requisitos de unas buenas prácticas higiénico-sanitarias.
- Que ofrece el servicio de profesionales los servicios externos cualificados.
- Que garantizan que los servicios prestados en el Centro, tanto los propios (lavandería, restauración, limpieza instalaciones, mantenimiento) como los complementarios o ajenos (acompañamientos, peluquería, podología,...) cumplen con los requisitos exigibles en una buena práctica higiénico-sanitaria y la legislación vigente.

Así la Política de Calidad de la **Residencia La Milagrosa** asume el compromiso de:

- a) Ofrecer una atención integral CENTRADA EN CADA PERSONA, que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, nutricionales, espirituales, sociales-relacionales y culturales de sus personas usuarias.
- b) Proporcionar a las personas 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 del residente, su libre elección, su privacidad y su intimidad.
- e) Ofrecer a las personas usuarias la oportunidad de expresar sus opiniones en cuanto a la toma de decisiones organizativas y de prestaciones del Centro.
- f) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de las personas usuarias.

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 las personas usuarias.
- Propiciar la participación de las personas usuarias en la toma de decisiones del Centro.
- Lograr una mayor satisfacción de las personas usuarias, personal laboral y familiares.
- Forzar y enriquecer la atención a las personas usuarias.

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

Moixent, 22 de Enero de 2024

D. LISARDO CASTELLÓ MOLTÓ  
Presidente de la Fundación

Cristina Trigueros Molina  
Directora del Centro