



SAVIA
residencias

POLÍTICA DE CALIDAD



INDICE

| | | |
|----|---|---|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | OBJETO DE ESTA POLÍTICA..... | 3 |
| 3. | ÁMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| 4. | ESTRATEGIAS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 4 |



1. INTRODUCCIÓN

Los “**PROCESOS**” constituyen uno de los tres ejes esenciales, junto con las “personas” y la “innovación”, sobre los que pivota el plan estratégico del GRUPO SAVIA (en adelante, “SAVIA” o el “Grupo”)

SAVIA, como empresa dedicada a la atención de las personas mayores en situación de dependencia, está absolutamente comprometida con el cuidado de las personas siendo el abordaje de mismo desde un **modelo de atención y cuidados sociosanitarios centrado en la persona.**

Conscientes de esta enorme responsabilidad y de la necesidad de disponer de un operativa de trabajo estandarizada que permita su optimización diaria y mejora continua, el Consejo de Administración del Grupo ha elaborado la presente “Política de Calidad” (en adelante la “Política”).

2. OBJETO DE ESTA POLÍTICA

La presente Política pretende definir y difundir unas **líneas estratégicas** que permitan sentar las bases de una cultura corporativa orientada a la calidad de los procesos y que permita al Grupo cumplir sus **objetivos**:

1. Alcanzar la homogeneidad y la excelencia operativa de todos nuestros procesos, en especial en aquellos de carácter asistencial y vinculados más directamente a la satisfacción de nuestros clientes externos (residentes y familias) a través de una cultura UNICA de cuidados excelentes en entornos hogareños.
2. Aumentar la percepción de calidad de la marca SAVIA.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política vincula y es de aplicación a todos los procesos, programas, procedimientos, protocolos, actividades etc. que lleve a cabo el Grupo en su operativa diaria.



4. ESTRATEGIAS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Definir y reflejar todos los procesos del Grupo en un **Manual de Procesos y Procedimientos** que permita estandarizar y asegurar unas prácticas homogéneas en todos los centros del Grupo

ESTE PROCESO...

**¿COMO LO HAGO? ¿LO TENGO REFLEJADO EN EL MANUAL?
¿LO TENGO IMPLEMENTADO IGUAL EN TODOS MIS CENTROS?**

2. Promover una cultura de **excelencia operativa** diaria y mejora continua de todos los procesos del citado Manual, involucrando a todos los niveles de la organización

ESTE PROCESO...

¿ES NECESARIO? ¿ES OPTIMIZABLE? ¿LO PUEDO HACER MEJOR?

3. Fomentar la utilización del **Sistema de Gestión de Calidad**, integrándolo dentro de la operativa de la compañía como herramienta de control y seguimiento de indicadores, de fijación de objetivos y cumplimiento de los mismos.

ESTE PROCESO...

¿PUEDO MEDIR SU EFICACIA? ¿PUEDO FIJARLE UN OBJETIVO?

4. Potenciar y reforzar la figura de la **Auditoría Interna**, con independencia total de las Áreas, que colabore desde un punto de vista constructivo en el aseguramiento de la Calidad y en la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

ESTE PROCESO...

**¿ES LA ORGANIZACIÓN CONOCEDORA DEL MISMO? ¿SABE APLICARLO?
¿LO APLICO POR IGUAL EN TODOS MIS CENTROS?**



Para la consecución del objetivo señalado: satisfacción y excelencia operativa y para la correcta implementación de las líneas estratégicas citadas, SAVIA ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE 158101:2015 que se regirá por los siguientes principios:

- *Gestionar, controlar, desarrollar y mejorar eficientemente todos los procesos, procedimientos y programas que garanticen servicios de excelente calidad, seguros y humanizados*
- *Concienciar a todos los profesionales sobre la importancia de la calidad, la autoevaluación y la mejora continua como elemento estratégico en la organización según criterios eficientes de gestión y sostenibilidad*
- *Fortalecer la cultura organizacional enfocada al cumplimiento de las buenas prácticas para el bienestar de las personas residentes basadas en la evidencia*
- *Incorporar nuestros valores (transparencia, compromiso, respeto y confianza) en todos y cada uno los procesos, procedimientos y programas de nuestro Manual.*
- *Fijar objetivos y metas e implementar las herramientas necesarias para su seguimiento y control.*