

POLÍTICA DE DIRECCIÓN DE PERSONAS Y CALIDAD

En este documento se resumen los principios que guían nuestra convivencia, nuestro crecimiento profesional y la excelencia en los servicios que prestamos.

1. Misión y Enfoque Asistencial

En Clínica Geriátrica Los Ángeles, entendemos que la excelencia en la atención a nuestros residentes depende directamente de su bienestar y compromiso.

Atención Centrada en la Persona (ACP): El respeto a la dignidad del residente y del trabajador son nuestro eje central.

Dignidad Humana: El valor intrínseco de cada persona fundamenta toda nuestra práctica.

Perspectiva interdisciplinaria: Coordinación sanitaria y social (biológica, psicológica y espiritual).

Nutrición de calidad: Menús variados, equilibrados y supervisados.

Participación activa: Inclusión en la toma de decisiones mediante comités de residentes y comisiones de menús.

Ocio accesible: Actividades adaptadas para el desarrollo social y mejora de la calidad de vida.

2. Nuestros Principios Orientadores

- **Ética:** Respeto absoluto a los derechos humanos, privacidad, igualdad y confidencialidad.
- **Competencia y autonomía:** Impulsamos las capacidades de los usuarios para que mantengan el control sobre su vida.
- **Participación:** Inclusión activa de usuarios, familias y profesionales en las decisiones del centro.
- **Integralidad:** Enfoque interdisciplinario (dimensiones biológica, psicológica, social y espiritual).
- **Individualidad:** Atención flexible y 100% personalizada según cada necesidad específica.
- **Independencia y bienestar:** Apoyos socio-terapéuticos orientados a mejorar la calidad de vida.
- **Especialización:** Servicios y apoyos técnicos adaptados al perfil concreto de cada usuario.

3. Compromisos de la Dirección

Para asegurar la excelencia en el servicio y un entorno laboral óptimo, la dirección asume y difunde a todos los niveles de la organización los siguientes compromisos:

Con el equipo humano

Entendemos que la excelencia del servicio depende directamente del bienestar y compromiso de nuestros profesionales. Por ello, la Dirección asume los siguientes compromisos:

- **Comunicación y Transparencia**

Compartir objetivos: Les informaremos sobre logros, objetivos asistenciales y metas de calidad.

Claridad de funciones: Trabajamos para que cada profesional conozca el correcto funcionamiento de su puesto y los resultados esperados.

- **Clima Laboral y Trabajo en Equipo**

Respeto y Colaboración: Tolerancia cero ante conductas que vulneren el compañerismo o la ética profesional.

Participación Activa: Fomentaremos grupos de mejora donde ustedes participen en el diseño de protocolos.

- **Reconocimiento y Motivación**

Refuerzo Positivo: Implementaremos un sistema de reconocimiento (verbal o escrito) para quienes destaquen por sus buenas prácticas, resolución de conflictos o felicitaciones de familiares.

- **Liderazgo y Escucha Activa**

Capacitación de Responsables: Formaremos a los jefes de área en liderazgo empático.

Escucha Activa: Mantendremos canales abiertos para que planteen sugerencias o quejas, garantizando una respuesta formal en un plazo determinado.

- **Desarrollo Profesional**

Formación Continua: Impulsaremos su crecimiento tanto en habilidades técnicas sanitarias como en competencias emocionales y de gestión.

Con la Gestión de la Calidad y Procesos

- **Liderazgo:** Motivar y promover la participación activa de todo el personal en el sistema de calidad.
- **Cumplimiento:** Comunicar la importancia de acatar los requisitos legales, reglamentarios y de las familias.
- **Evaluación:** Obtener información periódica sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión.

Partes interesadas: Identificar y asegurar el cumplimiento de las necesidades de todos los implicados.

4. Calidad y cumplimiento legal

Buscamos la mejora continua de nuestros procesos bajo los estándares de las normas **UNE 158201 (Gestión de centros residenciales)** y **158201** (Gestión de centros de día y de noche). Para ello, la Dirección se compromete a:

- Comunicar la importancia de cumplir los requisitos legales, reglamentarios y de las familias.
- Liderar con el ejemplo para motivar la participación del personal en el Sistema de Calidad.
- Establecer objetivos anuales coherentes con el propósito de la organización.
- Identificar las necesidades de todas las partes interesadas.
- Evaluar la eficacia del sistema mediante revisiones periódicas y auditorías.

Asimismo, el centro garantiza la equidad, la seguridad jurídica y el respeto en el entorno de trabajo mediante la implantación de:

- Plan de Igualdad y LGTBI.
- Sistema de gestión de Compliance.
- Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo.

5. Objetivos Generales del Centro

El éxito de esta política se evalúa mediante el cumplimiento de cinco metas compartidas:

1. **Hábitat óptimo:** Entorno seguro, accesible, adaptado y confortable.
2. **Convivencia positiva:** Relaciones armoniosas respetando siempre la intimidad.
3. **Desarrollo personal:** Maximizar la autonomía, autoestima e integración del usuario.
4. **Atención integral:** Cobertura especializada de las necesidades detectadas.
5. **Implicación profesional:** Buenas prácticas directivas y participación del personal en la mejora del centro.

Atentamente

Getafe a 14/05/2026

La Dirección
Clínica geriátrica los ángeles