

POLÍTICA DE CALIDAD

El objetivo estratégico de nuestro centro, es la prestación de servicios cuyo nivel de Calidad los haga competitivos desde el punto de vista del mercado, adecuados a la legislación vigente y a los requisitos de nuestros clientes.

Para ello, adoptamos un Sistema de Gestión de la Calidad documentado y verificado regularmente para su adecuación y eficacia.

Esta política se propone como fin prioritario la satisfacción de los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios de la actividad, y de los requisitos y expectativas de los clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado está basado y fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, entendiéndose dicha mejora continua como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, hacerlas conforme a lo que se ha decidido, verificar los resultados comparándolos con lo planificado y corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

Como pilares de esta Política de Calidad se formulan los siguientes principios:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** mediante una atención cercana, individualizada y profesional, consiguiendo que residentes y familiares estén satisfechos del trato que reciben
- **PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES:** evitando indefiniciones y vacíos de responsabilidad que originen problemas o falta de atención a los residentes y previniendo la aparición de problemas ocasionados por el incumplimiento de las especificaciones de nuestros servicios.

Para conseguir el cumplimiento de estos principios de la Política de Calidad la Dirección promueve la concienciación y el convencimiento firme de todos los empleados en la **excelencia** del Sistema de la Calidad como mejor medio de desarrollar correctamente las actividades y mantener siempre elevado el grado de participación del personal en las actividades relacionadas con la Calidad y la búsqueda de mejoras.

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año, Objetivos de Calidad para determinados departamentos y/o actividades, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad y con los principios en ella formulados y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.

La Dirección asume su responsabilidad ejecutiva en el desarrollo de esta Política de Calidad, así como en dotar con los medios necesarios para cubrir las expectativas de los clientes y los Objetivos de Calidad establecidos, declarando de obligado cumplimiento la aplicación del presente Sistema de Gestión de la Calidad.

MISIÓN

Es una empresa de servicios socio-sanitarios que proporciona en todo momento una atención de calidad a Personas Mayores, de manera integral, continuada, personalizada y con un alto nivel humano, con el compromiso permanente de buscar los máximos niveles de Calidad.

Su razón de ser:

- económicamente: obtener resultados positivos en la gestión
- socialmente: reconocimiento social de la empresa Grupo Casablanca por su Calidad
- aumento de la satisfacción del Cliente, asegurando la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.
- mejora continua de sus profesionales

VISIÓN

Deseamos constituirnos en un referente en el sector, como un Grupo Socio-sanitario de Atención a Mayores de Calidad para todos los agentes sociales: Organismos, Clientes, Universidades, Entidades, ...

Cómo:

- Con la solidificación de los principios fundamentales de la empresa
- Mantener como prioritario el objetivo de Calidad en la empresa, basándonos en nuestros "principios de calidad"
- Implantando un Sistema de Gestión de la Calidad homologado con asesoramiento especializado

- Certificando nuestra calidad en todos los Centros del Grupo.
- Mejorando continuamente nuestros procesos
- Perfeccionando los sistemas de organización y nuestros sistemas de autoevaluación
- Impulsando la Formación interna y externa de nuestros profesionales, así como su motivación
- Trabajando todos los centros de Grupo con el mismo Sistema de Gestión de la Calidad
- Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas más allá de los residentes y familiares.
- El futuro del Grupo es seguir creciendo y funcionar bajo las mismas directrices.