

**GERIÁTRICOS CANARIAS** es una entidad dedicada a la asistencia y atención de personas mayores, cuyo principal objetivo es que tanto las personas usuarias como los/as familiares y el entorno social, consideren que nuestros centros satisfacen las expectativas de atención cualificada, de acogida confortable y de respeto a la dignidad de la persona.

La definición de esta Política de Calidad ha de contribuir a mantener la satisfacción y confianza de las personas usuarias y sus familias, así como de la plantilla, a través de la implantación de un sistema de gestión basado en la norma UNE 158101:2015 y la norma ISO 9001:2015.

El sistema de gestión 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 cuanto sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

#### **Ámbito de aplicación:**

Esta política de calidad es de aplicación para cada uno de los dos centros que componen Servicios Geriátricos Canarias.

La política de calidad de Servicio Geriátricos Canarias se encuentra a disposición del público y se difunde a todas las personas.

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

- Responder a las necesidades de nuestros clientes con una acogida cálida y de respeto a su persona proporcionando una atención integral a las personas usuarias, cuidando tanto los aspectos funcionales como médicos y sociales.
- Intercambio de relación y compromiso permanente con nuestras personas usuarias y familiares, así como al resto de partes interesadas.
- Fomentar un clima favorable para la convivencia y felicidad.
- Supervisión continua de nuestros servicios, dando prioridad a sugerencias.
- Primar el trato humano, agradable y familiar a las personas usuarias y sus familias.
- Satisfacción del cliente mediante una atención cercana, individualizada y profesional consiguiendo que personas usuarias y familiares estén satisfechos del trato que reciben.
- Mantener una plantilla formada por un equipo de profesionales cuyo mayor activo sea la calidad humana y el buen trato a las personas usuarias, además de una contrastada formación y experiencia profesional.
- El compromiso del cumplimiento de los requisitos legales vigentes.
- Planificación de las actividades evitando indefiniciones y vacíos de responsabilidad que originen falta de atención a las personas usuarias y previniendo la aparición de problemas ocasionados por el incumplimiento de las especificaciones de nuestros servicios.
- Enfoque de atención integral e interdisciplinar; modelo biopsicosocial y espiritual.
- Esmero permanente por garantizar un trato amable, respetuoso y digno.
- Estimular las actividades diarias de ocio y tiempo libre.
- Conservación de las capacidades físicas y mentales de las personas usuarias.
- Promoción activa de los derechos de las personas usuarias y aplicación de códigos éticos.
- Escucha activa a personas usuarias, familiares, entorno y plantilla.
- Disponer de un equipo de profesionales que trabajen respetando la libertad, intimidad y dignidad de las personas usuarias.
- Satisfacer a las personas intentando proporcionarles, a través del trabajo en equipo y la responsabilidad en el cuidado un camino de realización profesional y de implicación en el proceso de mejora.

- Prestigiar a Servicios Geriátricos Canarias, diferenciándola por la calidad de sus servicios.
- Compromiso en cumplir con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, así como los específicos de la persona.
- Proporcionar atención individualizada y transparente a los/as familiares y entorno de las personas usuarias que garantice una total seguridad en el servicio prestado.
- La utilización de nuestro sistema de gestión de calidad, como modelo de gestión para la mejora continua de los procesos, productos y servicios, y protocolización por escrito de los servicios de atención a las personas usuarias, con el compromiso de toda la plantilla.
- Establecer unos indicadores de medida que permitan evaluar la consecución de los objetivos de calidad.

Como consecuencia de este planteamiento, nuestros esfuerzos se orientan en distintos ámbitos de actuación:

- La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- La mejora e innovación tecnológica de nuestras instalaciones para conseguir optimizar a su vez todos nuestros procesos.
- La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas del mismo que garanticen su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de un mercado cada vez competitivo y un entorno en constante evolución.
- Evaluación anual (por parte de las personas usuarias y familiares) y bianual (por parte de la plantilla), para detectar aquellos puntos en los que debemos mejorar, tomando acciones específicas, y aquellas propuestas sugeridas por las partes interesadas.

#### **Finalidad:**

La finalidad de esta política es establecer los principios y criterios básicos de actuación para reforzar la competitividad de los servicios prestados a través de la eficiencia, eficacia, seguridad, innovación, involucración, respeto a la autonomía, acompañamiento... prestando especial atención a la gestión excelente de los procesos, recursos y partes interesadas.

#### **Principios básicos de actuación:**

Para la consecución de lo mencionado anteriormente, Servicios Geriátricos Canarias, asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación que informan todas sus actividades en materia de calidad:

- Impulsar la excelencia operativa y en la gestión, potenciando una cultura de mejora continua, con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para todas las partes interesadas de Servicios Geriátricos Canarias
- Fomentar los sistemas de gestión de la calidad, dando prioridad en su implantación a la aportación de valor a las distintas partes interesadas.
- Trabajar para identificar y satisfacer, o incluso superar, las expectativas.
- Implicar a la plantilla mediante el trabajo en equipo, la fluidez, comunicación, igualdad de oportunidades y el reconocimiento de los logros.

#### **Coordinación a nivel grupo**

- El modelo de calidad establecido, se estructura a través de un sistema de gestión de calidad global que coordina y supervisa los sistemas de gestión de calidad de las distintas partes interesadas para aprovechar las sinergias derivadas de la pertenencia a él e impulsar el cumplimiento de los principios básico de actuación previstos en esta Política y en los principios éticos y básicos y de sostenibilidad en materia de calidad.
- La dirección de innovación, medioambiente y calidad, ha aprobado unas directrices de calidad, que definen las líneas estratégicas generales, coherentes con los principios básicos de actuación y previstos en este Política de calidad.
- Asimismo, para asegurar unas prácticas y niveles de calidad homogéneos, la dirección ha aprobado un manual y unos procedimientos generales de calidad, así como una evaluación de la evolución de los objetivos y planes de acción de las distintas áreas.

### Misión, visión y valores:

**Misión:** proporcionar atención integral a las personas mayores, acompañar en el proceso de envejecimiento y mejorar su calidad de vida. Seguir trabajando en el ciclo de la mejora continua manteniendo las certificaciones para las NORMAS ISO 9001:2015 y UNE 158.101:2015 para las que estamos certificados por la entidad AENOR, garantizando así una calidad en todos los servicios prestados.

### Visión:

- Prestar cuidados sociosanitarios y de rehabilitación mediante una atención integral personalizada, ofreciendo un trato digno y respetando la voluntad de las personas usuarias y, en su caso, teniendo en consideración la aportación de sus familiares.
- Promover el envejecimiento activo y la autonomía de las personas usuarias con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida que propicie su mejor calidad de vida y, en la medida de lo posible, su desarrollo personal.
- Servir de apoyo a los familiares de las personas usuarias con el objetivo de posibilitar el acompañamiento personal y la participación en la residencia de las familias
- Desarrollar un modelo organizativo y de funcionamiento centrado en la persona usuaria y orientado a una adaptación a sus necesidades cambiantes estableciendo procedimientos para la evaluación, la planificación y la gestión de recursos y actuaciones orientados a la mejora continua de la calidad en la residencia.
- Identificar los procesos que componen la actividad residencial. Determinar y seguir indicadores clave de eficiencia, eficacia y calidad, que permitan el análisis individual y comparativo de la gestión del centro y compongan una base sólida de nuestro compromiso con la mejora continua del sistema.
- Implementar una gestión del centro participativa mediante la delegación funcional y la toma de conciencia de la opinión de los profesionales.
- Integrar social, medioambiental y laboral del centro en su entorno para que sea un aporte de valor

### Valores:



Esta política de calidad, es parte de la política global de Servicios Geriátricos Canarias. Mediante las directrices definidas en su sistema de gestión de calidad, SGC pretende alcanzar los siguientes objetivos generales, además de los específicos que se definen anualmente, de forma continua por todas las partes interesadas. Estos objetivos más específicos los podemos ver en la carta de servicios y también, en el propio documento de consecución de los objetivos planteados.

- Incrementar y consolidar la innovación en un sistema de mejora continua.
- Integridad: compromiso sincero y permanente de practicar una relación honesta y confiable para con todas las partes interesadas.

- Responsabilidad: trabajar con excelencia los asuntos encomendados, velando por la efectividad personal y de equipo en el logro final de los resultados.
- Asegurar la satisfacción de personas clientes en cuanto al cumplimiento de requisitos aplicables.
- Conseguir una relación con todas las partes interesadas, que se caractericen por la cooperación y comunicación abierta, y, estar comprometidos a responder de manera entusiasta y profesional a cualquier necesidad expresada.
- Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de personas clientes en un entorno dinámico, cambiante y competitivo.
- Contar con personal con la formación y motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los/as clientes y de la propia plantilla.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continua.
- Comunicación interna y externa: comunicar todo de manera sincera, sencilla, precisa, oportuna y personalizada.
- Innovación: anticipamos las necesidades y deseos de las personas usuarias y plantilla.
- Compromiso de tener en cuenta los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad del proceso

### Implementación y seguimiento

Para la implementación y seguimiento de lo previsto en esta Política y del modelo de calidad, Servicios Geriátricos Canarias cuenta con una directora de calidad que desarrollará los procedimientos necesarios para ello.

El presidente de SGC y la dirección de la misma, se compromete a que su política de calidad, integrada dentro de su sistema de gestión, sea entendida e implantada en todos los niveles de la organización, y esté disponible para todas las partes interesadas relevantes.

De igual manera, adquiere el firme compromiso de concretar y actualizar los objetivos específicos que serán periódicamente evaluados y aprobados por las partes antes mencionadas.



En Tenerife, a 1 de enero del 2026.

Miguel Blanco Álvarez, presidente de Servicios Geriátricos Canarias.



