



La Residencia Calzada, dedicada a la atención y cuidado de personas mayores, consciente de la necesidad de satisfacer al cliente y demás grupos de interés a través de la prestación de servicios de calidad, está comprometida en la mejora continua, protección del Medio Ambiente, prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y otros requisitos que la organización suscriba por medio de:

- Desarrollar e implantar el **Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente**.
- Garantizar un **nivel de apertura** adecuado tanto externo (en relación con nuestros grupos de interés) como interno (integración del usuario en la residencia).
- **Motivar** al personal en la necesidad de desarrollar un proyecto común, resaltando la importancia de su participación.
- **Formar** al personal, para aportar una atención profesional e integral, y evaluar dicha formación de manera periódica para comprobar su eficiencia.
- Establecer actuaciones **enfocadas al residente** para maximizar su calidad de vida: ofreciéndole apoyo humano y espiritual necesario, medios e infraestructuras adecuadas y recursos humanos competentes.
- **Adaptar** los criterios organizativos y asistenciales de la residencia a las condiciones en las que vive normalmente el residente.
- Proporcionar una **atención individualizada** al residente.
- Establecer actuaciones que potencien el sentimiento de **autonomía** y libertad del residente, para tomar decisiones respecto a su vida, ayudándoles a que tomen conciencia de que son los protagonistas de su propia vida.
- Facilitar la **integración** del residente a través de la **participación** en las actuaciones de su entorno.
- Establecer **cauces de relación directos** entre las diferentes partes interesadas (residentes, familiares o en su caso tutores, responsables del servicio y trabajadores).
- Facilitar **información** transparente y clara, respetando la intimidad del residente.
- Fijar **objetivos** adecuados a nuestra política y nuestra visión, que se revisarán con una periodicidad de carácter anual.
- Ser excelentes en la Gestión, en la Calidad y el Medio Ambiente: Gestión profesionalizada y financiación óptima.
- Dentro de nuestra preocupación por el Medio Ambiente, está el mejorar nuestros aspectos ambientales, reduciendo el consumo de recursos naturales y gestión adecuada de residuos.

El alcance de los objetivos es responsabilidad de toda la Residencia, para lo que se supone necesaria la difusión, implantación y aceptación de la política de Calidad y Medio Ambiente que lleve a la participación de todo el personal.

La Dirección

En Gernika, a 12 de Abril de 2018