

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. MEJORA CONTINUA

**Acciones correctivas.** Se establecen acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir su repetición. Se realizan los siguientes pasos:

- ✓ Revisar las no conformidades y determinar las causas.
- ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a aparecer.
- ✓ Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

**Acciones Preventivas** Se implantan acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidad con el objeto de prevenir su aparición.

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

**Satisfacción del cliente** La Residencia de Mayores "Campaña de Viñuelas" obtiene información acerca de la percepción de los clientes respecto del cumplimiento de los compromisos realizando anualmente una encuesta del grado de satisfacción.

**Auditorías** Se llevan a cabo de forma periódica para determinar que el sistema de gestión de la calidad ha sido implantado de manera efectiva, se mantiene actualizado y es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de las normas de referencia.



CAMPAÑA DE VIÑUELAS  
RESIDENCIA DE MAYORES

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



## FORMA DE ACCESO

- ✓ Dirección: Calle La Laguna, 1.  
19184 Viñuelas (Guadalajara)
- ✓ Teléfono de información: 949-854598
- ✓ Móvil : 639-99183
- ✓ Página web:  
[www.campiñadeviñuelas.es](http://www.campiñadeviñuelas.es)  
[www.gesprocem.es](http://www.gesprocem.es)
- ✓ e-mail: [gesprocem@gesprocem.es](mailto:gesprocem@gesprocem.es)



## CARTA DE SERVICIOS

*Nuestro compromiso*

RESIDENCIA DE MAYORES

CAMPAÑA DE VIÑUELAS

## QUIÉNES SOMOS

La Residencia de Mayores "Campaña de Viñuelas" es un Centro privado de carácter sociosanitario y ofrece alojamiento, convivencia y atención integral a un máximo de 35 personas mayores, tanto varones como mujeres, en función de su grado de dependencia.

La Residencia dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

**Nuestra misión** es "mejorar la calidad de vida y estado de bienestar de las personas mayores".

**Nuestra visión** es "la mejora continua e integral en nuestra organización, proyectando profesionalidad y confianza a nuestros residentes y familia, equipo humano, proveedores y entorno".

## OBJETIVOS

- ✓ Ofrecer un **ambiente seguro, accesible y adaptado** a las necesidades funcionales de los usuarios.
- ✓ Facilitar la **integración y la convivencia** en el centro, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando, en todo caso, la intimidad y **privacidad individual**.
- ✓ **Mejorar la calidad de vida de las personas residentes**, su bienestar y la satisfacción con el propio proceso de envejecimiento, promocionando su **autonomía personal** en la toma de decisiones.
- ✓ Prestar cuidados preventivos, rehabilitadores y socioasistenciales, mediante una **atención integral personalizada**.
- ✓ Servir de **apoyo a los familiares** de los residentes del centro.

## SERVICIOS

### I. Servicios de Gerencia y administración.

### II. Servicios de Atención especializada:

Atención Psicológica y trabajo social.

Terapia Ocupacional y dinamización Social.

Habilitación personal e Integración en la Comunidad.

Asistencia Médica y Geriátrica, y cuidados sanitarios.

Rehabilitación. Fisioterapia. Podología

### III. Servicios residenciales:

Elaboración propia de menús.

Alojamiento.

### IV. Servicios generales:

Mantenimiento.

Limpieza, lavandería, plancha y costura básica.

Peluquería.

## POLÍTICA DE CALIDAD

Para la Residencia de Mayores "Campiña de Viñuelas" **la calidad es el principio básico de la gestión diaria**. Para poder asegurar unos niveles excelentes en el servicio, hemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2008.

Las directrices de nuestra Política de Calidad son:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros mayores, familias y otras partes interesadas.
- Sensibilizar y potenciar el factor humano con formación, información y comunicación, buscando su compromiso e implicación con los objetivos de la organización.
- Incluir la Calidad y la Mejora Continua en la cultura de la organización.
- Transmitir impresiones positivas de cómo se desarrolla la vida en nuestro Centro para contribuir a la desaparición de barreras psicológicas que impiden ver en las residencias una solución a la situación personal de muchos mayores.
- Alcanzar el liderazgo en prestación del servicio ofertando un espacio donde los residentes encuentren un lugar para vivir plenamente una etapa de su vida en un ambiente familiar.
- Conocer y cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad así como otros requisitos que nuestra Residencia suscriba.

Esta Política es revisada periódicamente por la Dirección de la Residencia y se encuentra a disposición de todos los que la soliciten.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS FAMILIAS. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Toda la información que las familias precisen podrán obtenerla siempre que lo demanden, con una **atención personalizada** por parte de la Dirección de la Residencia.

Las familias podrán presentar **sugerencias** siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse.

## NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES

Si cree que los servicios que se ofrecen y compromisos pactados no se llevan a cabo, usted puede expresarnos sus no conformidades y reclamaciones hablando directamente con la Dirección de la Residencia. En cualquier caso, **todos los usuarios podrán presentar sus No conformidades y reclamaciones:**

- ✓ Mediante escrito, dirigido a Residencia de Mayores "Campiña de Viñuelas" c/ La Laguna 1, 19184 Viñuelas (Guadalajara) o bien depositarlo en el buzón de sugerencias situado en el Hall. Existen modelos normalizados.
- ✓ Llamada telefónica: 949 85 45 98
- ✓ e-mail: [gesprocem@gesprocem.es](mailto:gesprocem@gesprocem.es)

