

POLÍTICA DE CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD

ACUFADE (Asociación de cuidadora/es, familiares y amigo/as de personas con dependencia, Alzheimer y otras demencias) es una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, de ámbito autonómico, que surge de un proceso de intervención comunitaria y coordinación sociosanitaria que da comienzo en el año 2001 y que, tras varios años de trabajo, de empeño y de compartir experiencias, el 27 de septiembre de 2005 se constituye formalmente como asociación. Un grupo de mujeres y hombres, de personas cuidadoras y amigo/as, de profesionales y familiares, que se unen con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de las personas mayores, las personas dependientes, sus cuidadoras/es y familias.

En su afán por el trabajo bien hecho y en consonancia con los principios que abandera, ACUFADE está reconocida de Utilidad Pública (Orden Ministerial de 23 de febrero de 2011), y ha sido la primera entidad en Canarias acreditada para la prestación de Servicios de promoción de la autonomía personal.

El compromiso de la organización, a través de sus representantes y de la dirección, con la transparencia, la eficiencia y la gestión responsable y solidaria, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y los legalmente establecidos, se pone de manifiesto con la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, para el alcance: *la prestación de Servicios de la Promoción de la Autonomía Personal (SPAP) en centros, en domicilio y centros de día.*

Se sustenta en los siguientes pilares estratégicos:

MISIÓN

- **Aportar las herramientas y estrategias necesarias para potenciar las fortalezas de las personas.** Por ello, Acufade presta una serie de servicios dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y las personas dependientes, y potenciar su integración social, al tiempo que provee a sus familiares y cuidadoras/es del apoyo emocional y profesional que precisan para llevar a cabo los cuidados en casa.

VISIÓN

- ACUFADE aspira a convertirse en una organización referente, en **constante proceso de mejora**, que trabaje día a día por la dignidad de las personas mayores y las personas dependientes, como también de las personas que se

encargan de los cuidados. Esta meta conlleva el **seguir creciendo** como asociación, buscando acercar servicios a diversos municipios e, incluso, a otras islas.

- Por otra parte, se esfuerza por conseguir la **satisfacción laboral y profesional** de todo el equipo humano que conforma ACUFADE, trabajadoras/es, personas voluntarias, fomentando un ambiente de cordialidad, de diálogo y compañerismo. Es deseo que cada una de las personas que participan en la organización se sientan orgulloso/as de formar parte de ella.

VALORES

Los valores de ACUFADE son la base de las decisiones y acciones diarias que emprende, ayudando a cumplir con la misión y a realizar la visión. Estos valores son:

- **La solidaridad:** entendida como el proceso por el que todas las personas colaboran, en la medida de sus posibilidades, en la consecución de la misión de ACUFADE.
- **La igualdad:** no importan las diferencias de género, religión o condición social. Cada persona que viene a la organización es tan importante como cualquiera del equipo de profesionales o personas voluntarias, teniendo los mismos derechos a participar y a ser respetado/a.
- **La participación:** las personas que acuden a ACUFADE toman parte en el proceso de decisiones que les afecta, ya que sus opiniones cuentan. Con ello, brindamos un sentido de autoría.
- **La proximidad:** el centro de todas las actividades que ofrece Acufade son las personas que participan en ellas, por lo que el equipo de profesionales y personas voluntarias mantienen una actitud cercana con las personas.
- **La colaboración:** cada una de las personas de la organización constituye una pieza clave para cumplir los objetivos conjuntos, por lo que se fomenta un ambiente de colaboración para llevar a cabo las actividades.
- **La creatividad:** da la bienvenida a las propuestas novedosas que las personas que participan en Acufade quieren hacer en relación a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores, las personas dependientes y sus familiares.
- **El entusiasmo:** concretado en el interés y el esfuerzo para lograr la mejora de la calidad de vida de este colectivo.
- **La generación de experiencias significativas:** para mejorar la calidad de vida de las personas que acuden al centro, llevamos a cabo actividades que nos sólo

redundan en su bienestar, sino que también tengan un impacto en su vida, mejorando sus habilidades para la vida.

- **El afecto:** creemos que uno de los mayores motores de cambio es el afecto, el cariño y la calidez que caracteriza nuestro trato a las personas.
- **Mirada hacia lo positivo:** hacia las capacidades, las fortalezas, hacia lo que funciona para ampliarlo.

De este modo, y sobre estos principios, la dirección declara el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como un objetivo estratégico y prioritario para la prestación de servicios de alta calidad.

Para su consecución, la Dirección considera fundamental promover la cultura de la calidad, el compromiso y la responsabilidad. Por ello, los y las responsables de la organización se comprometen a facilitar y promover la implicación de todo el personal en el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. Y para ello, la Dirección se compromete a aportar los recursos necesarios para establecer una estructura basada en la mejora continua.

A continuación, se describen los objetivos a alcanzar en los servicios que a continuación se enumeran, y que conforman sendos Planes de Calidad:

1. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL (SPAP)

Los objetivos para este servicio son los siguientes:

- Conseguir que el SPAP se convierta en un referente en Canarias, en lo que a propuesta metodológica de intervención en el campo de la prevención de la dependencia se refiere.
- Conseguir que el SPAP contribuya al mantenimiento de las personas dependientes en su entorno el mayor tiempo posible, y en las mejores condiciones posibles.
- Asegurar nuestra capacidad para que el SPAP esté conformado por programas y propuestas de intervención acordes a las necesidades y expectativas de nuestros usuario/as y de la normativa aplicable.
- Conseguir la satisfacción de lo/as usuario/as y su fidelización.

	<i>POLÍTICA DE CALIDAD</i>	Código: PC Fecha: 02.12.2019 Página: 5 de 4 Revisión: 05
---	----------------------------	---

2. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL EN DOMICILIO (SPAPD)

En este servicio se persiguen los siguientes objetivos:

- Conseguir que el SPAPD se convierta en un referente en Canarias, tanto por la diversidad de los programas de intervención que oferta, como por su capacidad de ajuste a las condiciones y circunstancias particulares de cada domicilio.
- Conseguir que el SPAPD contribuya al mantenimiento de las personas dependientes en su entorno el mayor tiempo posible, y en las mejores condiciones posibles.
- Conseguir la satisfacción de los/as usuario/as y su fidelización.

3. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

Los objetivos para este servicio son los siguientes:

- Lograr una oferta de horarios y actividades amplia y flexible, con capacidad para ajustarse a las necesidades de las personas mayores dependientes y sus familias.
- Conseguir que este servicio contribuya al mantenimiento de las personas dependientes en su entorno el mayor tiempo posible, y en las mejores condiciones posibles.
- Asegurar nuestra capacidad para que el Centro de Día esté conformado por programas y propuestas de intervención acordes a las necesidades y expectativas de nuestros usuario/as y de la normativa aplicable.
- Conseguir la satisfacción de los/as usuario/as y su fidelización.

La dirección de ACUFADE

La Matanza de Acentejo a 2 de diciembre de 2019.