

POLÍTICA DE QUALITAT

El Sistema de Qualitat implica a tots els nivells de l'entitat, des del seu impuls per part de la direcció, com així també la responsabilització i assumpció per part de tots els professionals implicats, al compromís de desenvolupar els criteris d'atenció a la qualitat que es defineix en la norma UNE EN ISO 9001-2015.

Apostem i entenem la Qualitat des de diverses àrees:

1. La qualitat en relació a les persones usuàries i familiars, coneixent les seves expectatives, cobrint les necessitats presents, així com les que progressivament vagin sorgint, i donant-hi respostes per tal de generar serveis i actuacions satisfactòries.
2. La qualitat en relació al nostre equip humà, entenent a les persones com a un recurs fonamental, potenciant les seves competències professionals, integrant la pràctica professional a la cultura de la qualitat i donant eines per a la seva formació continuada dins de l'organització.
3. La qualitat en relació a la comunitat, promovent la nostra participació activa des de l'impuls de polítiques d'innovació per tal de conèixer i millorar l'atenció a les necessitats de tots els agents que hi estem implicats (persones usuàries, famílies, professionals, entitats i administracions, així com societat en general).
4. La qualitat en relació a la gestió, utilitzant eines i metodologies que garanteixin la qualitat en l'organització, promovent la millora continuada en els sistemes i processos de prestació dels serveis i de les persones involucrades.

En aquesta línia, hi ha una preocupació i orientació constant a l'ofertament de la major qualitat i garantia possible dels nostres serveis, així com a la satisfacció dels nostres clients, seguint la millora continua, a més de complir amb els requisits legals vigents.

Conscients de la importància d'aquest compromís amb la qualitat i la satisfacció estructurarem el nostre desenvolupament a través d'un Sistema de Gestió de la Qualitat d'acord amb la Norma UNE-EN-ISO 9001: 2015, basat en els següents principis:

- Complir els requisits oferts als nostres clients i esforçar-nos a superar les seves expectatives.
- Gestionar, controlar i desenvolupar eficaçment processos i activitats a la prestació dels serveis.
- Millorar contínuament els processos i assignar de manera eficaç funcions i responsabilitats.

- Considerar la Qualitat com a element estratègic en l'organització i conscienciar i motivar els professionals sobre la importància de la implantació i desenvolupament d'un sistema de la qualitat.
- Establir anualment objectius de qualitat per afavorir una millora contínua.
- Augmentar la satisfacció dels nostres clients.
- Comunicar a tots els professionals aquesta política, ja que són una peça vital en la cadena de generació de valor.

Per dur a terme tot això, la Direcció General estableix tots els mitjans i recursos necessaris per implementar-los, així com perquè aquesta política sigui, creada, entesa i portada a pràctica per tots els nivells de l'organització.

D'acord a l'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat que es descriu a l'apartat de la Presentació de la Fundació Finestrelles, els requisits de l'apartat 8.3 Disseny de la Norma UNE-EN-ISO 9001: 2015, no apliquen donades les característiques dels serveis que ofereix la Fundació i la normativa vigent.