

Política de Gestión de RESIDENCIAS MADRID

La Dirección de **RESIDENCIAS MADRID**, grupo que gestiona centros residenciales en la Comunidad de Madrid, establece la presente Política de Gestión como compromiso firme con la calidad asistencial, el bienestar de las personas mayores y la mejora continua de nuestros servicios.

Con una trayectoria consolidada en el cuidado de personas mayores en entornos residenciales, **RESIDENCIAS MADRID** ha optado por implantar un sistema de gestión basado en la norma UNE 158101:2015, garantizando una atención integral, humanizada y centrada en la persona.

Esta Política es coherente con la naturaleza, magnitud y alcance de nuestras actividades, y está alineada con la estrategia y valores del grupo empresarial. Se fundamenta en los siguientes compromisos:

- Ofrecer una atención personalizada, que promueva la autonomía, dignidad y participación de cada residente.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicable a los centros residenciales y los servicios prestados.
- Comunicar y compartir con los profesionales, los objetivos del servicio, así como su evolución y procedimientos e instrucciones técnicas necesarias para la buena ejecución de su trabajo.
- Fomentar entornos seguros, accesibles y confortables, que mejoren la calidad de vida de nuestros usuarios.
- Desarrollar programas de intervención psicosocial, terapéuticos y de ocio adaptados a las necesidades de los mayores.
- Implicar a las familias en el proceso de atención y facilitar canales de comunicación abiertos y transparentes.
- Promover la formación continua del personal, favoreciendo la profesionalidad, la ética asistencial, el trabajo en equipo en un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto.
- Prevenir riesgos laborales y asegurar el bienestar físico y emocional del equipo humano de los centros.
- Favorecer una cultura organizativa basada en el respeto, la empatía, la colaboración y la atención centrada en la persona. Fomentando el reconocimiento a los trabajadores antes las buenas prácticas resolución de dificultados y comentarios por parte del usuario o familiares.
- Aplicar buenas prácticas ambientales, fomentando el uso eficiente de los recursos y la prevención de la contaminación.
- Establecer mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora continua, con el fin de adaptarnos a las necesidades cambiantes del entorno y las expectativas de los usuarios y sus familias.

Fieles a estos principios, los preceptos a cumplir por **RESIDENCIAS MADRID** se recogen en nuestro Sistema de gestión, que se declara de obligado cumplimiento, y que se expone a disposición del público y de personal, para su conocimiento.

Aprobado por Gerencia
Fecha 01/09/2025