



POLÍTICA DE CALIDADE

Fundación Monte do Gozo - Proxecto Home Galicia

A **MISIÓN** da Fundación Monte do Gozo - Proxecto Home Galicia é **facilitar ás persoas adictas en tratamento, un espazo terapéutico estruturado onde adquirir un coñecemento persoal e unha experiencia positiva de si mesmo, sendo o protagonista do seu proceso, co obxecto de que desenvolva o seu proxecto vital dende unha experimentación de valores.** Isto farase a través de :

- ▶ Traballo de grupo.
- ▶ Identificación do seu mundo emotivo.
- ▶ Traballo e exploración da súa historia persoal.
- ▶ Autoorganización do seu proceso vital.
- ▶ Experimentación de valores.

A política de calidade terá por obxecto **contribuír á mellora continua e á excelencia na intervención educativo-terapéutica da persoa en tratamento e do seu entorno, co obxectivo de acadar a súa rehabilitación e integración socio-laboral satisfactoriamente.**

A Fundación Monte do Gozo - Proxecto Home Galicia define a súa política de calidade como unha ferramenta para conducirse á mellora continua:

- ▶ Do seu sistema de traballo.
- ▶ Da calidade dos servizos que presta.
- ▶ Da satisfacción dos receptores dos seus servizos.



A política de calidade e a excelencia na xestión materialízanse na expresión dos seguintes valores e principios xerais da organización que son partes substanciais da calidade do servizo:

- ▶ **SOLIDARIEDADE**, expresada pola vocación da entidade de atender as persoas máis desfavorecidas, sendo a propia entidade vehículo da solidariedade social a través da participación do voluntariado nos seus Programas.
- ▶ **RESPEITO**, recoñecemento da dignidade humana, aceptando a toda persoa que demande axuda sen ningún tipo de discriminación, garantindo os dereitos de usuarios e familias.
- ▶ **HONESTIDADE**, en relación á transparencia e credibilidade na intervención terapéutica.
- ▶ **COMPETENCIA PROFESIONAL**, do equipo terapéutico no ámbito de intervención. Expresado tanto pola permanente actualización dos coñecementos técnicos e da avaliación dos resultados como pol a calidade e calidez da atención que se presta.
- ▶ **EFFECTIVIDADE**, baseada no traballo en equipo, na eficacia e na responsabilidade.
- ▶ **CONFIANZA** permanente nas posibilidades e potencial de mellora das persoas en tratamento.
- ▶ **CONFIDENCIALIDADE**, ética e privacidade en relación cos usuarios.
- ▶ **FOMENTO DA PARTICIPACIÓN INTERNA**, considerando que a forza fundamental da entidade recae nas persoas que a forman: profesionais, voluntariado e persoas usuarias dos distintos programas, por cuxa razón se promoven medios, estratexias e técnicas para estimular a participación nas accións nas que interveñan.



A Fundación Monte do Gozo - Proxecto Home Galicia fai un compromiso firme de implantar un sistema de calidade segundo o establecido na Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Ademais, comprométese a cumprir os requisitos legais e regulamentarios necesarios.

Por todo isto, establécense os seguintes compromisos:

▶ **COS USUARIOS:**

- Facilitar aos usuarios estratexias de prevención de recaídas.
- Facilitar o coñecemento persoal das persoas en tratamento a través dun plan individual educativo-terapéutico dirixido a reconstrución das áreas comportamental, afectiva, cognitiva e existencial.
- Promover actividades de ocio e tempo libre que favorezan a participación dos usuarios.
- Facilitar a integración socio-laboral das persoas en tratamento.
- Confiar nas potencialidades das persoas en tratamento.
- Confidencialidade e privacidade dos seus datos.

▶ **COAS FAMILIAS:**

- Ofrecer apoio de acordo coas necesidades emocionais das familias.
- Facilitar a información precisa da evolución no proceso familiar en tratamento.
- Promover actividades formativas dirixidas a potenciar actividades de manexo familiar necesario para facilitar a integración do usuario no seu entorno.
- Favorecer o establecemento da comunicación familiar.
- Potenciar a implicación e colaboración das familias de forma activa.



▶ **COS TRABALLADORES:**

- Favorecer un clima laboral positivo.
- Ter en conta as suxestións dos traballadores que supoñan unha mellora da calidade.
- Valorar o esforzo dos profesionais e revisar, con certa periodicidade as condicións laborais.
- Velar porque o comportamento dos traballadores no desempeño profesional sexa ético e responda o ideario do programa.
- Favorecer a formación continua.
- Favorecer espazos e tempos para a toma de decisións en equipo.
- Favorecer as capacidades persoais dos membros do equipo educativo-terapéutico.

▶ **COS VOLUNTARIOS:**

- Atender, formar e apoiar ao equipo de voluntarios ofrecendo unhas condicións que permitan o desenvolvemento das actividades previstas garantindo a satisfacción e consecución das súas expectativas.

▶ **COS FINANCIADORES:**

- Manter unha comunicación fluída.
- Honestidade e claridade.
- Seriedade no cumprimento dos compromisos establecidos.
- Avaliación continua do servizo para garantir a calidade.



▶ **COS COLABORADORES:**

- Crear acordos de colaboración con profesionais e outros recursos para mellorar os procesos de coordinación e optimización dos servizos.
- Establecer convenio e alianzas con outras entidades para mellorar a calidade do servizo.

▶ **COS PROVEDORES:**

- Fidelidade e seguridade.
- Calidade nas relacións.
- Establecer criterios obxectivos na selección de provedores.

Co fin de levar a cabo as directrices, marcadas anteriormente, identificáronse os procesos esenciais do servizo obxecto do alcance deste Sistema. Para facilitar esta labor, establecéronse indicadores asociados aos mencionados procesos, o cal nos vai permitir medir a evolución dos mesmos e definir obxectivos encamiñados á mellora continua do Sistema.

A Dirección da Fundación Monte do Gozo – Proxecto Home Galicia comprométese a coidar que sexan respectadas as disposicións descritas na documentación do Sistema de Xestión de Calidade, contando coa colaboración da persoa Responsable de Calidade e poñendo todos os medios necesarios.




Ramón Gómez Crespo

Director - Presidente de Proxecto Home Galicia