

## **POLÍTICA DE QUALITAT**

### **SANT JOAN DE DÉU, SERVEIS SOCIALS**

La direcció de Sant Joan de Déu, Serveis Socials ha pres el compromís d'implementar un sistema de gestió de la qualitat amb el propòsit de garantir el compliment de la següent missió, visió i valors:

#### **Missió:**

---

Acollir i acompanyar de forma integral a persones en risc o situació de pobresa i exclusió social, d'acord amb la missió de la Orde i el carisma de Sant Joan de Déu, amb el propòsit de promoure oportunitats de desenvolupament personal i social per tal que puguin dur a terme els seus projectes vitals.

#### **Visió:**

---

Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona és una entitat de referència en l'acció social a Catalunya i al conjunt de l'Orde, que:

- Disposa d'un model d'acció social propi que reposa sobre el compromís d'una atenció integral que posa a les persones en el centre.
- Identifica projectes transformadors.
- Construeix una organització sòlida i sostenible, per garantir el manteniment dels programes actuals i iniciar nous projectes en el futur.
- Es dota d'un discurs institucional nítid que sigui perceptible a les administracions, a les persones ateses, als col·laboradors, als donants i a la societat en general.
- Nodreix el carisma i estil de l'Orde Hospitalari i es deixa impregnar per aquests.
- Aprofita tot el camí recorregut des de la seva creació el 1979 per iniciar una nova etapa de treball en xarxa amb altres centres socials i sanitaris de SJD, especialment de Catalunya, i amb altres organitzacions amb objectius afins.

#### **Valors:**

---

Els nostres valors s'afermen en l'Hospitalitat com a principi fonamental, valor essencial i virtut principal sustentada per la resta de valors tals com: Espiritualitat, Qualitat, Respecte i Responsabilitat.

Per això la política de qualitat de Sant Joan de Déu, Serveis Socials es fonamenta en els següents eixos:

- Ser reconegut pel sector social i benestar social com entitat referent en la prestació de serveis a persones en situació de sense llar.
- Oferir a persones en situació de vulnerabilitat, en risc d'exclusió social o en situació d'exclusió social serveis que afavoreixi la cobertura de les seves necessitats.
- Fomentar un bon ambient laboral i transparència a la gestió dels recursos humans, ja siguin professionals o voluntaris per així oferir la millor atenció personal a les persones ateses.
- La millora continua i la recerca de l'eficiència com a eina de garantia de qualitat als serveis oferts mitjançant la revisió d'objectius, indicadors i auditories per afavorir la presa de decisions.

Sant Joan de Déu, Serveis Socials treballa en base al sistema de gestió de la qualitat d'acord a la definició de la Norma UNE-EN-ISO-9001. Aquesta és una eina bàsica per millorar contínuament l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i per a complir els requisits dels seus clients i usuaris en relació a la qualitat.

La institució es compromet al compliment de tots els requeriments legals i reglamentaris del sector.

Sant Joan de Déu, Serveis socials ha adoptat, també, els mitjans necessaris per tal que la política de qualitat en els termes definits s'entengui, s'apliqui i es mantingui al dia de part de totes les persones que hi treballen. Per tal que sigui així es duen a terme sessions formatives i informatives i es difon la documentació corresponent a aquest sistema de qualitat.

De forma anual la direcció revisa la política de qualitat per tal de garantir-ne l'adequació contínua del seu propòsit.

La present política de qualitat s'ha elaborat amb el consens del personal, amb l'aprovació de Direcció de Sant Joan de Déu, Serveis Socials

Barcelona a 15 de juliol de 2019



Gerent i Apoderat

SANT JOAN DE DÉU, SERVEIS SOCIALS.