



ASOCIACIÓN LUCENSE DE AXUDA A ENFERMOS MENTAIS

C/ Nicomedes Pastor Díaz 6-8 Baixo, 27001 - Lugo - Tlf: 982 251 602 - Fax: 982 222 240

correo@alume.org www.alume.org

POLÍTICA DE CALIDAD DE ALUME

El sistema de gestión del Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral de Lugo ha sido certificado por Bureau Veritas conforme a la Norma ISO 9001:2008. Ésta es nuestra política de calidad.

MISIÓN:

ALUME es un Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral que presta atención diurna, globalizadora y multidisciplinar a personas con Trastorno Mental Severo estables y a sus familiares. El objetivo es rehabilitar e integrar socialmente a los usuarios.

VISIÓN:

ALUME quiere ser una entidad consolidada y dinámica, capaz de responder a las necesidades cambiantes de los usuarios y familiares con eficacia y agilidad.

VALORES:

- 1. Igualdad:** se trabaja desde la igualdad por la igualdad de las personas con TMS.
- 2. Compromiso:** como entidad sin ánimo de lucro, el trabajo en el CRPL exige una alta implicación personal.
- 3. Calidad asistencial,** mejora continua.

La **Política de calidad** de ALUME se basa en:

1. La **mejora continua** como un compromiso de la Dirección de ALUME y de cada uno de los trabajadores.
2. Ofrecer un servicio personalizado de acuerdo con los criterios de eficacia, eficiencia y ética profesional.



ASOCIACIÓN LUCENSE DE AXUDA A ENFERMOS MENTAIS

C/ Nicomedes Pastor Díaz 6-8 Baixo, 27001 - Lugo - Tlf.: 982 251 602 - Fax: 982 222 240

correo@alume.org www.alume.org

3. Facilitar a los usuarios los recursos y el apoyo personal necesario para alcanzar la mejora en la calidad de vida de los usuarios y de sus familias.
4. Desarrollar con transparencia sus objetivos al servicio de los usuarios, los socios, la directiva y los financiadores.
5. Lograr un equilibrio permanente y equitativo entre el incremento de nuevos usuarios y la calidad en el servicio.
6. Ser flexibles y adaptarse a las necesidades y expectativas de los usuarios y a los cambios del entorno.
7. Atender a las necesidades de formación de los trabajadores.
8. Establecer cauces de información y comunicación que faciliten la participación y el compromiso de los trabajadores con los objetivos de calidad del programa.

La Política de Calidad cuenta con el respaldo de la Junta Directiva de ALUME y es conocida y aplicada por todo el personal que conforma la Entidad en la ejecución de sus actividades. La Dirección de ALUME se compromete a facilitar los medios necesarios a su alcance para lograr lo establecido en esta Política, asegurando su actualización, su entendimiento y difusión a todos los niveles.

Esta política se manifiesta en los compromisos que la Asociación pretende con sus grupos de interés:

Usuarios

- ✓ Ofrecer un trato digno y respetuoso, garantizando la atención y consecución de sus necesidades elementales.
- ✓ Garantizar su intimidad y confidencialidad.
- ✓ Potenciar su independencia, a través de la participación en la toma de decisiones.
- ✓ Ofrecer atención y formación en habilidades sociales, laborales y de la vida diaria.

Familias

- ✓ Facilitar un espacio de información y formación
- ✓ Trato cordial, afable y digno.



ASOCIACIÓN LUCENSE DE AXUDA A ENFERMOS MENTAIS

C/ Nicomedes Pastor Díaz 6-8 Baixo, 27001 - Lugo - Tlf.: 982 251 602 - Fax: 982 222 240

correo@alume.org www.alume.org

- ✓ Fomentar la implicación de las familias y la comunicación entre ellas en un clima de intercambio de experiencias.
- ✓ Facilitar la normalización de la vida familiar (programas de ocio, respiro, etc.)

Trabajadores

- ✓ Ofrecer un espacio de información y formación continua.
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo en base a los protocolos de actuación de calidad, en consonancia con la filosofía de la Asociación.

Administración/Financiadores/Colaboradores

- ✓ Transparencia
- ✓ Gestión eficiente
- ✓ Cumplimiento de la normativa vigente

Proveedores / Clientes

- ✓ Garantizar y exigir una buena gestión y servicio
- ✓ Ofrecer y recibir productos acordes con la normativa vigente

Además la Asociación se compromete, en relación a otros grupos de interés, a:

- ✓ La participación y formación del voluntariado en el mundo del TMS, ofreciendo la experiencia necesaria para el desarrollo de su servicio.
- ✓ El desarrollo de alianzas de colaboración y de intercambio de información con otras asociaciones.

En definitiva, ALUME se compromete a MEJORAR LA CALIDAD en todos sus servicios.

Lugo, 26 de junio de 2013