

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la Residencia Montserrat.

La Fundación Ntra. Sra. de Montserrat, órgano gestor de la Residencia Montserrat, fue constituida en 1982 y fija su sede y desarrolla su acción social en un edificio protegido perteneciente al Ministerio de Cultura, cuyo uso está concedido a los Padres Benedictinos quienes, a su vez, lo ceden a dicha Fundación.

Desarrolla su actividad únicamente en la Comunidad Autónoma de Madrid, por lo que su actuación está sometida a la legislación vigente en dicha área geográfica. Está ubicada en el distrito Centro de Madrid y la mayoría de residentes a los que atiende viven cerca de la residencia, en el Barrio o en el Distrito.

Desde el año 2007 el Centro cuenta con Certificación en Calidad bajo la Norma ISO 9001, adaptándose desde entonces a las distintas revisiones producidas, en la que se indica que abarca LA ATENCIÓN Y CUIDADO DE PERSONAS MAYORES EN RÉGIMEN RESIDENCIAL.

La Residencia Montserrat tiene como misión proporcionar a los residentes un servicio integral, humano, personalizado y de calidad, con una metodología que incorpora la participación de los mismos y sus familias, así como de los trabajadores que forman la plantilla, mediante encuestas de satisfacción u opinión que potencian la comunicación y nos ayudan a la Mejora Continua. Todos son considerados Partes Interesadas en el Sistema de Gestión y como tales tienen expectativas y necesidades que esperan cubrir.

Todos los puntos de la Norma son aplicables a excepción del punto 8.3, Diseño y desarrollo, que no se considera aplicable puesto que todos los requisitos y especificaciones los marca la Normativa del sector y no se necesita del diseño para llevar a cabo nuestras actividades. Esta exclusión no afecta a la capacidad de la Residencia de asegurar la conformidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Los procesos implicados en la atención y cuidado a los residentes son:

Admisión, Acogida, Formación Continua, Gestión de Personal, Percepción y Satisfacción, Evaluación del SGC, Atención Integral, Compras, Calibración de Equipos, Mantenimiento, Lavandería, Limpieza, Gestión de Proveedores, Facturación, Gestión de voluntarios, Control de Acceso y Comunicación (Recepción), Ocio y Tiempo libre y Alimentación (Cocina y Comedor).

Todos los Procesos se realizan por personal interno del Centro.