

La Fundació Santa Susanna és una institució sense ànim de lucre que data de l'any 1386 i està profundament arrelada a la vila de Caldes de Montbui.

La **finalitat** de la fundació és **administrar i millorar el patrimoni** material i intangible de tants segles per posar-lo al servei de l'atenció a les persones i **prestar serveis** que provenen de la nostra experiència fundacional.

La **missió** de la Fundació Santa Susanna és continuar al llarg del temps **l'esperit d'acolliment** que la va fundar.

La **visió** de la fundació és la **renovació** constant: identificar noves necessitats i possibilitar nous projectes que s'adaptin i donin resposta a la realitat social de cada moment i, alhora, continuar el nostre llegat.

**L'acolliment** a les persones és un concepte dinàmic que demana una contínua adaptació a cada moment de la nostra història, però a la vegada és el fil conductor que inspira la nostra feina de cada dia.

Aconseguir que les persones que confien en la nostra institució siguin ben rebudes, trobin resposta a les seves necessitats, siguin ateses amb respecte i qualitat professional i mantinguin sempre la seva dignitat, són els nostres **objectius** més importants.

Els **valors** que defineixen la nostra activitat són:

**Hospitalitat:** acollida sense judicis, incondicional, creant un espai de seguretat i confiança on el que és vulnerable, dependent o el que se senti ferit pugui reposar-se.

**Proximitat:** atenem a les persones del nostre entorn i generem ocupació, prioritzant accions sostenibles que minimitzin l'impacte ambiental.

**Economia social:** invertim els beneficis en continuar la llarga trajectòria i en compensar altres serveis necessaris però deficitaris.

**Respecte** a les persones que es relacionen amb la nostra institució, atenent-les i acollint-les amb dignitat, confiança i transparència.

**Solidaritat** per contribuir a un món millor: més just, amable, honest i alegre.

**Esperança** malgrat la convivència amb la vulnerabilitat de les persones en els seus processos d'envelliment, de pèrdues i de malaltia.

El patronat i la direcció de la Fundació Santa Susanna, com a responsables finals de la política de qualitat, manifesten el seu propòsit d'implementar i mantenir actualitzat un **sistema de gestió de qualitat**. Es comprometen a liderar, impulsar i mantenir aquesta política de qualitat assignant els recursos necessaris, dintre de les possibilitats existents, per al compliment dels objectius definits i establint els mecanismes necessaris per a canalitzar la participació i la implicació de totes les persones que integren l'organització amb els següents principis:

- El compromís del compliment dels requisits legals i reglamentaris.
- Disposar dels equipaments i recursos necessaris per donar l'atenció adequada.
- Els serveis han de ser de qualitat i de bon tracte cap a totes les persones, oferint un ambient segur, accessible i confortable.
- Mantenir una plantilla amb un equip de professionals formats i amb qualitat humana.
- Màxima eficiència i equitat en els processos optimitzant els recursos.
- Crear mesures per detectar la satisfacció dels nostres clients amb la finalitat d'aconseguir una continuïtat en la qualitat del servei.
- Promoure la participació i la implicació de les persones usuàries i les seves famílies en tot el procés d'atenció.
- Ser una entitat oberta que promou la col·laboració amb persones i entitats per un enriquiment mutu.
- Compartir la nostra experiència i contribuir en el desenvolupament d'una consciència comunitària vers l'envelliment actiu i saludables i repercutint en la millora de la societat.

L'abast del sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001:2015 són tots els processos i activitats de la Fundació. No és d'aplicació el requisit 8.3 Disseny i desenvolupament donades les característiques del servei que es desenvolupa.

Caldes de Montbui, abril 2024

Elaborat	Revisat	Aprovat
Comissió de qualitat	Comissió de qualitat	Junta i Sra. Assumpció Ros (direcció)
Data: març 2016	Data: abril 2024	Data: abril 2024