



Aurora Alonso
Directora de la vivienda asistida Llar l'Albor
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la vivienda Llar l'Albor ha sido todo un reto.

La calidad de la atención a las personas usuarias está cimentada en la calidad de las relaciones interpersonales que son difíciles de medir, computar, registrar... Se puede valorar en la tranquilidad y confianza que recibimos de las personas usuarias y sus familias, en la poca rotación de las personas profesionales que les ofrece seguridad.

Cuando el 95% de las personas cuidadoras llevan más de 15 años atendiendo a las mismas personas, el conocimiento mutuo, la comprensión, la estabilidad... son fortalezas con una proyección inmensa. Sobre todo si las personas atendidas tienen graves problemas de comunicación. Hay que descubrir muy poco a poco sus gustos para poder ofrecerles una atención no solo saludable y cómoda, sino adaptada a sus gustos.

La principal Fortaleza es el **equipo de personas cuidadoras** que, con su entrega y dedicación hacen que este proyecto sea un éxito por el trato personalizado que reciben las personas usuarias, que echan de menos a cada persona cuidadora cuando no está, que se sienten valoradas y queridas no solo por las personas cuidadoras, sino también por las familias y amistades de las mismas, integradas en el mundo de cada persona cuidadora.

Después de tantos años de convivencia, el ámbito familiar de la vivienda Llar l'Albor no está formado solo por personas usuarias, trabajadoras y familias, sino también por las familias extensas y amistades de cada una de ellas.

Pues aún siendo conscientes de que la calidad real de la atención es imposible computarla hemos implantado el SGC y valoramos muy positivamente las aportaciones de mejora que se ponen de manifiesto en cada auditoría, gestionando cada vez con más eficacia la documentación, infraestructura, análisis de riesgos y oportunidades de mejora, trabajo en red....

El SGC se ha convertido en un recurso dinámico que da estructura a nuestro hacer de cada día.

Aurora Alonso

Directora de la vivienda Asistida Llar l'Albor