

6. POLÍTICA DE ATENCION A USUARIOS Y PERSONAS DEL ENTORNO CERCANO

1. Síntesis de la Política

El objetivo de esta Política es asegurar que todas las personas atendidas por Gestión de Servicios Residenciales, S. Coop. y Sociedades dependientes (en adelante, "GSR"), así como sus familiares, amistades, representantes y personas cuidadoras del entorno cercano, reciban un trato digno, respetuoso y cercano. Queremos garantizar que cada persona se sienta escuchada, valorada y acompañada, y que pueda mantener su proyecto de vida con la mayor autonomía posible en cada etapa.

GSR se compromete a que la atención se base en valores asistenciales sólidos: dignidad, respeto, bienestar integral, trato humano, convivencia positiva, participación activa y protección de los derechos de las personas.

Gestión de Servicios Residenciales, S. Coop. es una cooperativa comprometida con las personas, inspirada en los valores impulsados por José María Arizmendiarieta: solidaridad, cooperación, participación y compromiso con el bienestar social. Estos valores guían nuestra manera de entender la atención: con humanidad, respeto y sentido comunitario.

Buscamos que esta Política permita a las personas usuarias y a su entorno cercano comprender, compartir y recordarnos los principios que guían nuestra forma de trabajar, para que puedan participar activamente en su atención y exigir que esta respete siempre su dignidad, su autonomía y su proyecto de vida.

2. Alcance

Esta Política se aplica a todas las personas de GSR: socios/as, profesionales, responsables, dirección y órganos de gobierno. Afecta a todas las acciones que realizamos en la atención y acompañamiento en cualquier centro o servicio gestionado por GSR.

Comprende todas las relaciones que mantenemos con las personas usuarias y con quienes forman parte importante de sus vidas, tanto en su acogida y día a día como en los procesos de comunicación, participación y apoyo emocional o social.

3. Requisitos generales

GSR orienta todas sus actuaciones conforme a los valores que definen nuestro trabajo asistencial:

- Dignidad y respeto: garantizamos un trato cercano, amable y libre de cualquier forma de discriminación o trato inadecuado.
- Autonomía y participación: reconocemos la capacidad de cada persona para decidir sobre su vida, facilitando su participación en las decisiones que afectan a su cuidado.
- Bienestar integral: atendemos a la persona en toda su dimensión: física, emocional, social y relacional.
- Escucha activa y comunicación clara: fomentamos un diálogo abierto, accesible y comprensible con usuarios y familias, atendiendo sugerencias, inquietudes y necesidades con sensibilidad.
- Privacidad y confidencialidad: protegemos siempre la vida privada y los datos personales, tratándolos con máximo cuidado.

6. POLÍTICA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y PERSONAS DEL ENTORNO CERCANO

- Entornos seguros y de buen trato: actuamos de manera inmediata ante cualquier señal de negligencia, abuso o trato inadecuado, protegiendo a las personas más vulnerables.
- Convivencia y relaciones significativas: promovemos un ambiente agradable, que favorezca la interacción social, la inclusión y los vínculos afectivos.
- Colaboración con el entorno cercano: apoyamos y reconocemos el papel de las familias y personas cuidadoras, contando con su colaboración cuando la persona usuaria lo desee.
- Profesionalidad y mejora continua: nuestros equipos trabajan desde la ética, el conocimiento y el compromiso, aprendiendo y evolucionando junto con las necesidades de quienes atendemos.

Estas pautas nos guían en todos los procesos asistenciales: desde la valoración inicial, hasta la planificación personalizada, el acompañamiento y la revisión continuada del cuidado.

Además, cualquier duda importante o conflicto de valores en la atención podrá ser consultado con el equipo responsable del centro y, cuando sea necesario, con el Comité Ético de GSR, que acompañará la toma de decisiones difíciles desde el máximo respeto a la persona.

4. Incumplimiento de la Política

Si una persona usuaria, familiar u otra persona del entorno cercano considera que cualquiera de estos compromisos no se está cumpliendo, puede comunicarlo con total confianza para que se adopten medidas de mejora o corrección.

GSR dispone de distintos canales de escucha —incluyendo la comunicación directa con los equipos profesionales y el correo de participación en nuestra página web— para garantizar la protección de derechos y el bienestar de quienes confían en nosotros, manteniendo vivo nuestro compromiso cooperativo y social.

Cualquier incidencia o acción contraria a la política de atención a usuarios y personas del entorno cercano se deberá comunicar a través de correo electrónico al link de compliance habilitado en la página Web:

www.gsr.coop.