

DYA GIPUZKOA ha definido la calidad como parte fundamental de su política y de su estrategia, y ha adoptado los sistemas de gestión basados en la calidad como modelos de referencia para la gestión de la institución. El referente fundamental es el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la versión en vigor de la Norma UNE-EN ISO 9.001.

Más en concreto, DYA GIPUZKOA ha adoptado la calidad como una filosofía de actuación en sus labores de:

- Coordinación y transporte de enfermos o accidentados en ambulancias de Soporte Vital Básico y Soporte Vital Avanzado.
- Prestación de servicios sanitarios mediante ambulancias de Soporte Vital Básico y Soporte Vital Avanzado en eventos.
- Diseño e impartición de formación en las áreas de prevención y promoción de la salud y atención de emergencias.
- Servicio de transporte adaptado (vehículo colectivo) y superación de barreras arquitectónicas para personas con movilidad reducida en el ámbito de la provincia de Gipuzkoa.
- Gestión del servicio de teleasistencia domiciliaria y móvil.

Dicha filosofía se identifica con las siguientes directrices:

- El trabajo bien hecho y la mejora continua de sus actividades, de los servicios que presta y de sus procesos de trabajo.
- Una labor apropiada al propósito y contexto de la organización, y que apoye su dirección estratégica.
- La aportación de valor a los/as usuarios/as, al personal y voluntarios/as de DYA GIPUZKOA, y a los grupos de interés, escuchando su voz y procurando satisfacer sus expectativas.
- El alineamiento de sus procesos y proyectos con la misión institucional, su visión y sus estrategias, procurando actuar conforme a las conductas que se recogen en la formulación de los valores.
- La adopción de metodologías de trabajo basadas en la cultura de la evidencia, la gestión a partir de datos y la disciplina del trabajo en equipo.
- La gestión de los procesos orientada a la mejora continua mediante la planificación, el desarrollo, la revisión y mejora de los mismos.
- La mejora de los resultados definiendo los indicadores y objetivos, y evaluando el nivel de logro de los mismos.
- El compromiso de cumplir con los requisitos de los/as clientes/as, incluyendo los legales y reglamentarios.

Estas directrices se despliegan en los planes anuales de gestión a través de la formulación de objetivos de calidad cuantificables y medibles a través de indicadores, cuyo grado de cumplimiento será evaluado periódicamente.

El compromiso con la calidad afecta a toda la organización, y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

Todas las personas de DYA GIPUZKOA aceptan este compromiso y su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos, así como participar activamente en la mejora de la calidad y la gestión, y en el logro de los objetivos institucionales.

La Dirección de DYA GIPUZKOA facilitará los medios y la formación necesarios para el desarrollo exitoso de las actividades.

La Dirección