



POLITICA DELLA QUALITÀ

*Un servizio di qualità
finalizzato a soddisfare i bisogni degli anziani e delle loro
famiglie, degli operatori interni e dei fornitori*

La Direzione del Centro Servizi alla Persona Morelli Bugna ha adeguato il proprio Sistema di Gestione della Qualità alla nuova Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, al fine di essere capaci di affrontare e risolvere efficacemente le varie problematiche operative che dovessero verificarsi.

La politica della qualità si dovrà concretizzare in particolar modo nei seguenti ambiti di intervento:

- Soddisfare le sempre maggiori necessità che investono gli anziani ospiti accolti in struttura, cercando il più possibile di erogare un servizio individualizzato che renda la permanenza serena e confortevole.
- Adeguare la struttura per garantire gli standard di sicurezza previsti dalle normative vigenti e creare degli ambienti confortevoli e adatti ad agevolare la vita quotidiana di anziani affetti da patologie invalidanti.
- Coinvolgere i famigliari degli ospiti soprattutto attraverso il comitato familiari, al fine di renderli partecipi delle scelte e delle problematiche che investono il Centro servizi e delle possibili soluzioni, favorendo un rapporto instaurato su principi di chiarezza e trasparenza delle informazioni.
- Promuovere la formazione continua del personale della struttura per favorirne la crescita professionale e migliorare i rapporti interpersonali oltre che il clima organizzativo, monitorandone l'andamento attraverso appositi questionari.
- Fissare i requisiti minimi di qualità dei servizi e in tale processo coinvolgere e responsabilizzare a vari livelli il personale nel loro raggiungimento;
- Effettuare un rigoroso controllo periodico dei processi e della loro efficacia basandosi il più possibile su dati oggettivi.
- Instaurare un rapporto di collaborazione con i fornitori ed in particolare con quelli ai quali sono stati affidati i servizi esternalizzati di pulizia, cucina e lavanderia, mantenendo un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati da parte di questi e del rispetto dei capitolati di gara e delle migliorie offerte.

Villafranca di Verona, 11 Luglio 2018



IL DIRETTORE
Dott. Mauro Zoppi