



## POLITICA DELLA QUALITÀ

*Un servizio di qualità  
finalizzato a soddisfare i bisogni degli anziani e delle loro famiglie*

La Direzione, in collaborazione con il Consiglio di Amministrazione 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 raggiungere i propri obiettivi riferiti ai seguenti ambiti:

- Bisogni degli Ospiti
- Rapporti con i famigliari
- Clima organizzativo del personale
- Sostegno del volontariato
- Gestione dei servizi appaltati
- Adeguatazza strutturale dell'edificio, dei locali e delle attrezzature sanitarie e non sanitarie

Nell'ottica di diffusione della "cultura della Qualità", la Direzione desidera quindi far proprie e diffondere a tutti i servizi del Centro Servizi alla Persona Morelli Bugna, la propria Politica e le relative attività da implementare:

### **Soddisfazione dei bisogni degli ospiti**

- ❖ 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;
- ❖ prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare;
- ❖ offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso stimolazioni di carattere ricreativo, culturale, riabilitativo e sociale;
- ❖ garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche.

### **Coinvolgimento dei famigliari degli ospiti**

- ❖ Rendere i famigliari partecipi delle scelte e delle problematiche che investono il Centro servizi e delle possibili soluzioni, favorendo un rapporto di confronto instaurato su principi di chiarezza e trasparenza delle informazioni;
- ❖ mantenere costantemente aggiornati i familiari riguardo non solo alle condizioni di salute dei propri cari, ma anche in merito alla vita all'interno della struttura.

## **Buon clima organizzativo del personale dipendente**

- ❖ Promuovere, a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale;
- ❖ favorire un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, permetta il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale;
- ❖ promuovere la formazione continua del personale per favorirne la crescita professionale e migliorare i rapporti interpersonali;
- ❖ garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri;
- ❖ applicare un sistema di valutazione del personale che valorizzi e premi prioritariamente i più meritevoli;
- ❖ definire i ruoli e le responsabilità migliorando le specifiche fasi organizzative e gestionali, assegnando sempre maggiore autonomia ai Responsabili e Referenti di Nucleo, nell'utilizzo delle risorse attribuite;
- ❖ attivare canali che promuovono le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) e fornire uno strumento di supporto in ambito psicologico a tutti i dipendenti che per uno dei motivi legati alla propria professione ne sentano il bisogno (SPORTELLO PSICOLOGICO);
- ❖ raccogliere periodicamente informazioni che consentano di costruire un ambiente di lavoro che tenga conto anche delle esigenze dei lavoratori e delle lavoratrici e sia idoneo al conseguimento degli obiettivi che l'Ente persegue a favore degli anziani ospiti accolti.

## **Partecipazione e volontariato**

- ❖ Valorizzare le forme di volontariato presenti sul territorio, coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali, nel rispetto dei regolamenti interni.

## **Servizi appaltati**

- ❖ 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 miglie offerte.

## **Mantenimento dell'adeguatezza dell'edificio**

- ❖ 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;
- ❖ dotare la struttura di tecnologie che supportino il personale nello svolgimento del loro lavoro, migliorandone i processi a favore dell'utenza.

Per raggiungere tali obiettivi l'efficacia dei processi coinvolti verrà periodicamente sottoposta a controlli.

A questa Politica si affianca la "Politica della sicurezza" POLSGS, in quanto il Centro servizi alla persona Morelli Bugna ha implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza conforme alle Linee Guida ISPESL-UNI-INAIL e Parti Sociali.

**II DIRETTORE**

*Dott. Mauro Zoppi*