

## **Politica della Qualità**

La Politica della Qualità viene confermata al 28/02/2023.

La Direzione riconosce nella "Politica della Qualità" la capacità di vincere le sfide in ambiti che sono in continuo mutamento anche affrontando eventi come la pandemia da SARS-Cov-2 (Regione Lombardia- contesto sociosanitario) e tutte le fasi necessarie per ritornare alla "normale gestione". Si conferma tuttora che mai come ora si può dire che il contesto in cui ci si trova ad operare è caratterizzato dal veloce cambiamento (es: DPCM che rivoluzionano velocemente le regole, delibere e ordinanze regionali per l'attuazione dei DPCM, ecc.) e da una società (clienti) meglio educata, informata e più attenta ed esigente nei confronti dei servizi.

L'obiettivo principale della gestione della qualità è quello di soddisfare le esigenze dei clienti (interni ed esterni) e di continuare a sforzarsi nel superare le loro aspettative, contemplando un sistema di valutazione integrato, anche nell'ottica di una visione globale dei rischi.

Possiamo concludere che il successo durevole si misura e percepisce quando un'organizzazione attrae e trattiene la fiducia dei propri clienti (parenti che si riferiscono alla RSA per altri famigliari, utenti ADI che attivano e richiedono negli anni il servizio) e delle altre parti interessate dalle quali essa dipende (operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi).

La comprensione delle esigenze attuali e future dei "clienti" e delle altre parti interessate (contesto, territorio) contribuisce ed aiuta al successo durevole di un'organizzazione.

Con l'analisi completa dei dati raccolti attraverso gli indicatori, effettuata per alcuni con cadenza trimestrale ed altri semestrale, permette di avere maggiori elementi per poter prendere decisioni in merito alla qualità dei processi aziendali.

L'analisi delle prestazioni è monitorata attraverso:

- ✓ i dati rilevati a seguito dell'erogazione dei servizi come si evince dagli indicatori
- ✓ l'attività di progettazione del servizio di assistenza, volta e mirata alle necessità dell'utente
- ✓ la compilazione della documentazione come emerge dai risultati delle verifiche ispettive interne dell'Ente di Certificazione
- ✓ i risultati dei pre-audit interni, condotti dal RQ che non hanno evidenziato rilevanti criticità ma una sostanziale aderenza ai requisiti normativi
- ✓ il numero dei reclami e suggerimenti e la loro puntuale gestione
- ✓ i risultati delle verifiche effettuate da Organi di Vigilanza Istituzionali esterni in merito alla loro attività di controllo
- ✓ i risultati degli indicatori di valutazione del servizio
- ✓ l'attività dell'Organismo di Vigilanza, nominato ai sensi del D.LGS 231/2001 che di norma effettua n. 4 incontri all'anno, nei quali possono emergere ambiti di miglioramento e di intervento per i quali si avviano le conseguenti azioni. L'OdV emette la relazione annuale con le attività effettuate e le preventivate per l'anno successivo
- ✓ l'attività del DPO, nominato ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 che di norma effettua n. 4 incontri all'anno, nei quali possono emergere ambiti di miglioramento e di intervento per i quali si avviano le conseguenti azioni. Il DPO emette la relazione annuale con le attività effettuate e le preventivate per l'anno successivo

Questo è ciò che la Politica della Qualità deve costantemente tenere misurato.

Condurre e far funzionare con successo un'organizzazione richiede una gestione sistematica e trasparente e l'andamento positivo dipende infatti dall'attuazione e dal mantenimento di un Sistema di Gestione concepito per:

- migliorare con continuità l'efficacia (chiarezza della consultazione/compilazione)

- efficienza (strumento di guida per la soluzione di problematiche) delle prestazioni dell'organizzazione, tenendo conto delle esigenze:
  - del personale,
  - dei clienti (ospiti e parenti)
  - delle istituzioni (rispondere ai debiti informativi)

I valori chiave della Politica per la Qualità, infatti e soprattutto in questo particolare periodo, sono i fondamenti per la gestione di processi, l'elaborazione di procedure o l'implementazione di istruzioni operative, riassunti nella Carta dei Servizi.

La concezione del SGQ con l'attenzione alla Politica per la Qualità esprime un grande punto di forza per Il Focolare.

Attualmente il MQ è stato revisionato ed emesso in linea con la UNI EN ISO 9001:2015 e di conseguenza si è provveduto ad effettuare gli aggiornamenti che interessavano alla documentazione utilizzata dall'organizzazione.

Per quanto concerne la documentazione del sistema qualità, in data 29/01/2018 è stata emessa la nuova versione del MQ - UNI EN ISO 9001:2015.

A fronte della Visita dell'Ente di certificazione e delle eventuali segnalazioni, verrà valutata l'eventuale emissione di una nuova versione del MQ.