

Tipo documento: **PdQ**

Titolo documento
Politica della Qualità

Emesso da	DAT	Codice documento PdQ	Versione 1	Data di emissione 07.11.2023
-----------	------------	--------------------------------	----------------------	--

POLITICA DELLA QUALITA'

Rev. 1 del 07.11.2023

La Direzione Generale considera: la qualità delle prestazioni erogate e la soddisfazione degli ospiti, obiettivi fondamentali della propria missione, con lo scopo di assicurare all'organizzazione una gestione tecnica, economica e finanziaria efficace.

La qualità, l'etica e la sicurezza non possono prescindere dall'identità dell'istituzione.

La progettazione e l'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità prevede anche uno sviluppo, un'attuazione ed un miglioramento di tutto il sistema, al fine di soddisfare i requisiti che la legislazione nazionale e regionale richiedono in modo da garantire l'inserimento nella rete del S.S.N. del Centro nella piena osservanza dei requisiti del cliente stesso.

Per migliorare le sue potenzialità l'Opera Don Guanella - Centro Sereni ha compreso i requisiti richiesti e vuole sottendere alla loro osservanza, all'esigenza di valutare i processi in termine di valore aggiunto, al conseguimento di risultati relativi alle prestazioni ed all'efficacia dei processi ed al miglioramento continuo delle procedure sulla base di misurazioni oggettive.

L'Opera Don Guanella - Centro Sereni è, pertanto, impegnata a perseguire una sempre maggiore affidabilità nell'erogazione dei servizi attraverso la qualificazione del personale, la revisione dei processi delle attività al fine di avere una maggiore efficienza e migliorare l'efficacia.

Per tale motivo l'Opera Don Guanella - Centro Sereni ha bisogno di collaboratori che abbiano solida motivazione, sano orgoglio, forte senso di appartenenza all'organizzazione dove lavorano.

L'Opera Don Guanella - Centro Sereni in questi anni si è impegnata e si impegnerà a fondo per offrire al suo personale condizioni di lavoro e professionali (formazione professionale, arricchimento culturale, scambio di esperienza, ecc.) che possono gratificare non soltanto sul piano economico ma soprattutto sul piano della dignità professionale, della sicurezza e sulla consapevolezza dell'utilità sociale del lavoro svolto.

L'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità deve essere la metodologia da sviluppare per far crescere questa organizzazione in termini di efficienza, efficacia degli standard di erogazione del servizio, sicurezza sul luogo di lavoro e creare condizioni rispondenti alle legittime aspirazioni che persone disabili devono avere.

L'Opera Don Guanella - Centro Sereni ha come obiettivo principale l'attenzione all'Utente che, persona in condizione di difficoltà non è solamente il fruitore di un servizio, ma anche colui che presenta l'immagine del Centro verso l'esterno e ispirandosi al carisma del fondatore Don Luigi Guanella.

Il Centro ha elaborato il suo progetto educativo che mira al raggiungimento di una vita davvero di qualità da parte di quanti, disabili, anziani, ragazzi in difficoltà, vivono nelle sue strutture.

Oggi offriamo servizi rispondenti alle esigenze e alle legittime aspettative degli ospiti e di tutti gli stakeholders cercando di coniugare adempimenti contrattuali, processi conformi alla politica della sicurezza e salute sul lavoro, con bisogni e aspettative dell'utenza del servizio.

Tipo documento: **PdQ**

Titolo documento
Politica della Qualità

Emesso da	DAT	Codice documento PdQ	Versione 1	Data di emissione 07.11.2023
-----------	------------	--------------------------------	----------------------	--

Gli obiettivi (raggiungibili e misurabili) che l'Opera Don Guanella - Centro Sereni si propone sono:

- A. Miglioramento della qualità del servizio erogato (affidabilità, professionalità, sicurezza, etica e solidarietà) mediante il coinvolgimento di tutto il personale:
 - 1. Formazione sul Sistema di gestione della Qualità a tutti i livelli;
 - 2. Formazione e condivisione del Manuale di Accreditamento;
 - 3. Generazione di una cultura del miglioramento continuo;
 - 4. Monitoraggio del Sistema di Gestione della Qualità implementato attraverso la sistematica applicazione delle procedure;
 - 5. Aumento dell'efficienza e le prestazioni dell'impresa attraverso la conformità del proprio Sistema di Gestione della Qualità con lo standard UNI EN ISO 9001;
 - 6. Condizioni di salute e sicurezza più adeguate in ottemperanza delle disposizioni di legge cogenti in materia di Sicurezza sul lavoro.
 - 7. Migliorare la comunicazione dell'immagine aziendale ed affidabilità verso clienti/fornitori/enti.
- B. Garantire agli ospiti, alle loro famiglie e a tutti gli interlocutori, la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione dell'Opera Don Guanella Centro Sereni.
- C. Garantire al personale la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche e professionali anche attraverso la formazione continua.
- D. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione.
- E. Delineare e definire l'identità dell'operatore guanelliano seguendo il progetto educativo e pastorale della Famiglia guanelliana.
- F. Tracciare le linee-guida che orientino il servizio e l'attività dell'operatore nel Centro.
- G. Indicare le direttive per una collaborazione sempre maggiore fra gli Operatori che, con diversi ruoli e responsabilità, lavorano nel Centro.
- H. Fornire le coordinate essenziali che armonizzino lo stile operativo guanelliano di tutte le case e realtà guanelliane nel mondo, pur nella specificità di ogni singola situazione geografico-culturale.
- I. Soddisfare al meglio la domanda di servizi sanitari, sociali, assistenziali ed educativi coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività degli utenti.

Si parla oggi di qualità della vita e se ne parla molto e, forse si parla meno di vita di qualità che è un diritto fondamentale di ogni persona, da cui deriva, naturalmente un forte dovere da parte di una società degna di questo nome. Proprio per questo, tutti sono tenuti a dare suggerimenti per migliorare il livello della vita di qualità, affinché non rimanga solo una bella parola, ma sia il frutto e il risultato del coinvolgimento di ogni settore dell'Opera Don Guanella - Centro Sereni, dove la felicità e la realizzazione delle persone in situazione di bisogno, emarginazione e sofferenza, dipendono anche dalla vivacità della fede, dalla profondità della competenza e dalla grandezza del nostro amore.

Il Direttore delle Attività
Don Giovanni Amico