

Casa di Riposo Serse Panizzoni

(All. alla deliberazione n. 26/2026)

POLITICA PER LA QUALITA'

La politica per la qualità ha lo scopo primario di definire il quadro di riferimento per lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni del Centro Servizi.

In particolare, la politica della qualità tiene in considerazione le aspettative delle parti interessate meglio indicate nel documento "Analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità (Rev. 06 del 4.08.2025) contenuto nel SGQ adottato dall'Ente per rispondere appieno, per quanto possibile, alle stesse.

La Casa di Riposo Serse Panizzoni, come altre strutture per anziani, in questo ultimo decennio ha dovuto confrontarsi con importanti cambiamenti del contesto socio-economico, che stanno incidendo in maniera importante sulla domanda di servizi sempre più complessa e articolata, e sulle aspettative delle parti interessate (familiari, Azienda ULSS, Amministrazioni comunali).

Tale evoluzione è stata accompagnata dall'emanazione di una serie di normative a livello nazionale e regionale che impongono agli enti come la CASA DI RIPOSO SERSE PANIZZONI, che erogano servizi sociosanitari rivolti a persone in condizione di fragilità, di rispondere ai bisogni degli assistiti attraverso prestazioni sicure, appropriate e di qualità.

Mediante apposite forme di comunicazione, la politica per la qualità viene diffusa a tutto il personale della struttura.

L'efficacia della comunicazione della politica per la qualità a tutto il personale viene assicurata anche attraverso riunioni, sessioni di formazione e la diffusione di messaggi di sostegno da parte della Direzione della Casa.

In occasione dei riesami periodici da parte della Direzione, l'enunciato della politica per la qualità è oggetto esso stesso di riesame per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze della Casa e dei clienti.

Il Consiglio di Amministrazione coadiuvato dalla Direzione ha deciso di porre la soddisfazione del cliente, come impegno prioritario da raggiungere attraverso il miglioramento continuo della capacità del Centro Servizio di fornire servizi ad elevato livello professionale, in conformità alle normative vigenti.

In linea con tale principio, la Direzione si impegna inoltre al costante aggiornamento nel tempo del proprio sistema di gestione per la qualità.

La politica per la qualità della CASA DI RIPOSO SERSE PANIZZONI prende come riferimento la seguente declinazione del sistema valoriale del benessere e qualità della vita del residente, proposto dal Marchio Qualità & Benessere:

rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto e vivibilità.

La politica per la qualità della CASA DI RIPOSO SERSE PANIZZONI si fonda sui seguenti principi:

- Garantire l'autorealizzazione delle persone accolte, intesa come possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, abitudini, desideri, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;
- Garantire la massima personalizzazione dell'assistenza alle persone accolte nel rispetto del loro grado di autonomia e della loro dignità come persone attraverso una adeguata presa in carico da parte di tutte le figure professionali; in particolare il Centro Servizi si impegna a garantire la fruizione da parte degli assistiti di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva;
- Garantire che i servizi vengano erogati nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, e nel contratto di accoglimento, ritenuti importanti per la soddisfazione del cliente, assicurando la privacy e la riservatezza dei dati personali;
- Attuare un monitoraggio dei processi e del servizio che risulti efficace in modo da prevenire l'erogazione al cliente di servizi non conformi rispetto agli standard autorizzatori e d accreditamento a tutela delle persone accolte e dei lavoratori;
- Assicurare, al personale, sicurezza sul luogo di lavoro e motivazione attraverso la formazione, l'addestramento e la partecipazione attiva, nella convinzione che l'individuo rappresenta la risorsa primaria della Casa;
- Promuovere la consapevolezza del ruolo e la cultura della qualità.
- Fissare e verificare regolarmente gli obiettivi per la qualità, definendone le risorse necessarie e i tempi di attuazione;
- Verificare l'attuazione di quanto indicato nel sistema qualità attraverso attività di monitoraggio (es. audit/verifiche ispettive) allo scopo di migliorarne in modo continuativo l'efficacia;
- Monitorare la sostenibilità dei costi dell'Ente al fine di garantire la continuità aziendale.