

## **Politica della Qualità**

La Politica della Qualità viene confermata al 31/03/2021.

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 socio-sanitario). 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 servizi a pagamento) e delle altre parti interessate dalle quali essa dipende (operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi: turnover = basso/nulla).

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.

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, infatti l'andamento positivo dipende dall'attuazione e dal mantenimento di un SG concepito per:

- migliorare con continuità l'efficacia (chiarezza della consultazione/compilazione)
- l'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 con anche l'integrazione Covid-19.

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.