

---

## **DOCUMENTO DI POLITICA PER LA QUALITÀ**

### **Revisione del 29/02/2020**

*La Politica per la Qualità è definita e controllata dal Consiglio di Amministrazione, cui compete la responsabilità dell'adozione del presente documento di indirizzo e di ogni sua modifica.*

*Il governo della Politica per la Qualità compete al Direttore Generale, il quale ne delega la conduzione operativa al Responsabile Qualità. Questi è titolato a verificare la coerenza delle attività della Fondazione con gli indirizzi espressi nel presente Documento e a riferire alla Direzione e al Consiglio di Amministrazione.*

**La Fondazione** RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. Tale politica costituisce una strategia fondamentale della Fondazione per il miglioramento continuo dei servizi e si fonda su alcuni orientamenti valoriali:

a) ***La centralità dell'utente***

Questo valore è stato dichiarato primario dall'intera organizzazione, sia che l'utente risieda in RSA o fruisca dei servizi domiciliari, oppure sia cliente del Centro Diurno Integrato e/o cliente del servizio refezione.

L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sugli ospiti e sugli utenti, ed ai loro molteplici e diversi bisogni.

È fondamentale la promozione di un clima di cultura aziendale che veda coinvolti tutti gli operatori nella formazione e nella condivisione della strategia aziendale.

b) ***La condivisione***

La condivisione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede impegno costante da parte di tutti, ed è indispensabile per la realizzazione della Mission aziendale.

La condivisione riconosce dignità e valore al lavoro, di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta rafforza il senso di appartenenza e di identità all'organizzazione da parte di tutti gli operatori.

c) ***Il rapporto con il territorio***

**La** strategia aziendale mira a fortificare sempre più questo legame attraverso una capillare rete dei servizi, dal servizio ADI – RSA APERTA MISURA 4, ai servizi refezione scolastica e mensa territoriale.

Numerosi sono i volontari che operano all'interno di Fondazione ed a loro e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ai volontari il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

d) ***L'innovazione***

I servizi alla persona, all'apparenza abitudinari, richiedono un orientamento innovativo continuo che si realizza attraverso l'analisi, l'elaborazione e l'attuazione di nuovi modelli organizzativi. Gli stessi sono centrati su una visione olistica dell'ospite.

Innovare in questo contesto significa saper ascoltare gli operatori e raccogliere gli stimoli per migliorare gli standard assistenziali, che sono in continua evoluzione.

e) **La sicurezza del lavoratore**

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò si impegna da sempre a rispettare ed applicare la legislazione in materia di Sicurezza sul Lavoro; a prevenire infortuni e malattie professionali ed a migliorare nel tempo le condizioni di Sicurezza sul Lavoro attraverso l'individuazione di aree di miglioramento e tenendo conto degli incidenti e degli infortuni mancati (near miss).

f) **La Politica Ambientale**

L'impegno dell'Alta Direzione di Fondazione per l'anno 2020 è il conseguimento della norma ISO 14001 relativa alla gestione dell'impatto ambientale, quale consapevolezza della necessità di proteggere l'ambiente, la biodiversità e gli ecosistemi. L'impegno di Fondazione sarà dimostrare impegno per misurare l'impatto ambientale, stabilendo specifici obiettivi, appropriati, monitorati, misurati, comunicati e aggiornati.

**Aree di intervento**

VALUTAZIONE FORNITORI	Scelta oculata e sensibilizzazione fornitori, non solo in merito a qualità del prodotto ma anche in funzione dell'impatto ambientale. Obiettivo media/breve scadenza.
RIDUZIONE IMBALLAGGI PLASTICA	Valutazione alternativa adatta per sostituzione imballaggi monoporzione di plastica. Obiettivo media/breve scadenza.
VEICOLI EMISSIONE RIDOTTA	Programmazione sostituzione veicoli con veicoli a emissione ridotta/elettrici/ibridi. Obiettivo a lungo termine.
IMPIANTI – ATTREZZATURE A BASSO CONSUMO ENERGETICO	Programmazione sostituzione impianti/attrezzature a basso consumo energetico. Obiettivo a medio termine
ACQUISTO PRODOTTI	Programmazione e valutazione /mantenimento acquisto prodotti alimentari biologici – lotta integrata – chilometro zero; selezione prodotti pulizie anche sulla base di certificazioni ecologiche (eco label-FSC). Obiettivo a media/breve scadenza. Obiettivo in corso.

**Gli indirizzi di fondo e le strategie principali della politica per la qualità sono pertanto le seguenti:**

1. La definizione e la negoziazione con le parti interessate (stakeholders) di una comune rappresentazione dei bisogni e dei servizi offerti: per realizzare qualità è necessario che le parti interessate abbiano una condivisione di "quello che bisogna fare", che si rappresentino l'oggetto di lavoro in maniera omogenea. Sono coinvolte in questo processo: la comunità, i dipendenti, i committenti/clienti istituzionali, gli utenti/clienti dei servizi, i familiari.
2. L'orientamento al cliente e la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate: la qualità si fonda su un processo di osservazione e valutazione dei bisogni dell'utente/cliente, scegliendo le informazioni rilevanti per la definizione del servizio; l'orientamento all'utente/cliente consiste sia in azioni generali di monitoraggio dei bisogni sia in azioni specifiche di comprensione, analisi, elaborazione e definizione di domande di servizi; è impegno di Fondazione assicurare il soddisfacimento dei requisiti e dei bisogni dell'utente/ cliente.
3. La gestione della comunicazione interna ed esterna: in un servizio di relazione, risulta centrale la gestione dei processi comunicativi all'interno dell'organizzazione e nei confronti delle parti interessate; a tale scopo, la comunicazione deve essere tempestiva, comprensibile, efficace, verificabile;



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

La specializzazione nella produzione dei servizi: la visione d'insieme utilizzata da Fondazione, nell'analisi delle necessità del territorio, permette di specializzare il servizio offerto, raggiungendo ottimi livelli di competenza rispetto al bisogno. Fondazione si impegna a soddisfare le necessità territoriali, proponendo progetti e servizi di carattere educativo - socio-assistenziale.

4. La valorizzazione del personale: attraverso supporto (formazione) e supervisione del grado di partecipazione e di soddisfazione per mantenere elevata la capacità di apprendimento degli operatori. Attraverso forme di wellness e welfare a loro dedicate, attraverso il rispetto della sicurezza sui luoghi di lavoro conformemente al modello di SSL di Fondazione.

5. Il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità: la Fondazione si impegna per soddisfare i requisiti generali del Sistema Gestione Qualità mantenendo adeguata analisi del contesto con focalizzazione delle parti interessate, rischi ed opportunità, attraverso le necessarie rivalutazioni periodiche.

6. Il mantenimento e miglioramento continuo della sicurezza alimentare all'interno della filiera di Fondazione e sul territorio, con il rinnovo annuale della certificazione UNI EN ISO 22000:2005 a garanzia della maggior sicurezza possibile del prodotto finito.

7. Il controllo dell'eccedenza alimentare non distribuita, attraverso gruppi di lavoro, costituiti da operatori che hanno maturato una certa esperienza, per la ricerca di strategie migliorative sul controllo e sulle verifiche effettuate a partire dalla produzione del prodotto sino al consumo anche territoriale.

8. la gestione economica solida ed equilibrata: la politica per la qualità comprende anche una strategia di corretto uso delle risorse, improntata alla equa retribuzione dei fattori produttivi (secondo i contratti collettivi nazionali), al raggiungimento del pareggio di bilancio come obiettivo economico.

9. Il buon mantenimento del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 e il mantenimento della PRIVACY secondo GDPO 2016, il rispetto del Codice etico di Fondazione:

- attraverso la sensibilizzazione di tutti i dipendenti e collaboratori affinché tengano comportamenti corretti e lineari nello svolgimento delle proprie attività lavorative,
- attraverso l'utilizzo di controlli di vigilanza dell'OdV e dell'eventuale sistema sanzionatorio e disciplinare, quale spunto di miglioramento,
- attraverso la sensibilizzazione sulle norme privacy adottate e formalmente presenti e a disposizione di tutti i lavoratori.

10. Costante tendenza al miglioramento della gestione ambientale, cercando di ridurre gli sprechi di risorse energetiche, utilizzando prodotti eco compatibili e vigilando sui prodotti in tutto il ciclo della loro vita.

**La Direzione Generale**

Dott.ssa R. Minotti

Salò 29 febbraio 2020