



DOCUMENTO DI POLITICA PER LA QUALITÀ
Integrato ai sistemi di gestione UNI 22.000, UNI 14001 e al TU81.

Revisione del 09/03/2022

L'organizzazione per la Qualità di Fondazione, di cui l'accreditamento è pilastro fondamentale, ha dimostrato in questi lunghi mesi di pandemia, il suo grande contributo nella lotta contro l'infezione da Covid-19 e, attraverso attività previste dal sistema integrato, si sono potuti superare, con le forze di tutti, gli ostacoli della delicata situazione pandemica vissuta.

A ciò si è unita la volontà, tradotta in concretezza, di offrire maggior servizio al territorio, provvedendo ad ampliamento strutturale per la creazione di 20 posti letto nuovi (termine lavori agosto 2022).

L'Applicazione delle norme e la qualità di processi, prodotti e servizi, sono le parole chiave della mission di Fondazione e, anche una volta passata l'emergenza, normazione e certificazioni, ispezioni e controlli accreditati, continueranno a supportare la definizione del modello di sviluppo sostenibile e di un sistema di responsabilità sociale che favorisca sicurezza, qualità e sana competitività.

I valori di Fondazione sono sempre:

- a) **La centralità dell'utente:** valore 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.
- b) **La condivisione:** dei valori, degli obiettivi e dei processi, attraverso impegno costante da parte di tutti. 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:** mantenere solido e forte questo legame, attraverso la nostra rete di servizi, ADI – RSA APERTA MISURA 4, e altri servizi importanti di refezione scolastica e mensa territoriale. Non dimenticando il rapporto con i volontari che operano in Fondazione, mantenuto vivo nonostante il periodo di pandemia in cui la loro attività è stata sospesa.
- 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) e attuando tutte le direttive previste per la gestione e controllo pandemico.

f) **La Politica Ambientale:** Con il conseguimento della certificazione alla norma ISO 14001 avvenuta nel 2020, l'impegno dell'Alta Direzione di Fondazione prosegue, quale espressione di consapevolezza della necessità di salvaguardare l'ambiente, la biodiversità e gli ecosistemi.

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.

g). La garanzia della sicurezza alimentare:

Fondazione assicura il controllo di tutta la filiera alimentare a garanzia della maggior sicurezza possibile del prodotto finito; questo attraverso monitoraggio continuo all'interno della filiera e sulle attività espresse per il territorio. I processi risultano presidiati ed i 7 principi HACCP noti e applicati. A dimostrazione, è presente il rinnovo annuale della certificazione UNI EN ISO 22000 e il suo recente aggiornamento.

Fondazione è inoltre sensibile al controllo dell'eccedenza alimentare non distribuita, e, attraverso gruppi di lavoro costituiti da operatori che hanno maturato una certa esperienza, si ricercano strategie migliorative sul controllo e sulle verifiche effettuate a partire dalla produzione del prodotto sino al consumo anche territoriale.

Rilevante per la sicurezza alimentare, risulta inoltre La selezione dei fornitori di servizi e di beni alimentari; questa costituisce una delle opere maggiormente strategiche per una qualsiasi organizzazione al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati, di soddisfazione delle specifiche di acquisto, valutandone la loro capacità e qualità offerte.

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

1. La definizione e la negoziazione con le parti interessate (stakeholders) di una comune rappresentazione dei bisogni e dei servizi offerti, condividendo "quello che bisogna fare". 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.

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"

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 22000:2018 a garanzia della maggior sicurezza possibile del prodotto finito.
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 come Regolamento UE 679/2016 (GDPR), 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. Il 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.

Salò 9 marzo 2022

La Direzione Generale

Dott.ssa R. Minotti