

La Direzione del Consorzio Residenze del Sole è assiduamente impegnata nella documentazione, nell'analisi e nel miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Il costante richiamo a tutto il Personale del Consorzio e ai collaboratori esterni sull'importanza del rispetto di tutti i requisiti applicabili ai propri lavori ed ai propri processi, di natura contrattuale, legale o normativa esprime questo impegno, insieme con la cura della Direzione a provvedere le risorse necessarie a migliorare in continuazione le prestazioni del Consorzio.

Queste risorse sono innanzitutto umane ma anche di mezzi, di attrezzature, di materiali. Ed includono il patrimonio di esperienza e di conoscenza, il patrimonio degli Utenti, dei loro Parenti e dei rapporti con essi, improntati ad una sempre più evidente etica e professionalità, ed il patrimonio dei collaboratori esterni, che la Direzione vuole vengano considerati veri e propri partner del Consorzio.

La Direzione ha stabilito quindi questa Politica per la qualità, dalla quale ha definito degli obiettivi, individuandoli fra quelli più significativi per il Consorzio, per i suoi utenti, il suo personale e, non ultimi, i fornitori.

### **- Principi e obiettivi generali -**

Il Consorzio opera nell'ambito della progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari per anziani non autosufficienti in regime residenziale (RSA) e semiresidenziale (centri diurni integrati) e servizi sociosanitari e socioassistenziali a domicilio, offrendo i propri servizi ad una utenza proveniente da Cinisello Balsamo e Comuni limitrofi,

Nello svolgimento della propria attività, interamente rispetta le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero arrecare benefici e vantaggi.

Accanto al principio di legalità, ed anche in carenza di indirizzi ideali propri dell'Organizzazione, l'attività del Consorzio stesso si ispira ai seguenti principi:

#### **- Centralità della persona -**

Il primato della persona, in particolare, tende ad assicurare il benessere fisico, psichico e morale degli assistiti, con azioni miranti alla eliminazione od alla riduzione degli stati di malattia o di difficoltà. La centralità della persona eleva il rapporto fra gli Operatori del Consorzio e gli Assistiti come intesa fra persone che tendono a riconoscersi sulla base dei medesimi bisogni umani e della comune esperienza del dolore e della sofferenza.

Le attività sanitarie ed assistenziali vanno svolte nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita, salvaguardandone la dignità e la libertà.

#### **- Trasparenza e correttezza -**

Il Consorzio imposterà la propria attività alla massima trasparenza.

I soggetti che hanno rapporti con il Consorzio devono essere posti nella condizione di avere informazioni complete e precise sulle attività che li riguardano o degli Assistiti; in particolare fornire tutti i dati necessari per operare scelte consapevoli.

Nello svolgimento degli adempimenti di carattere economico vanno resi noti i comportamenti utili per cogliere il reale andamento economico del Consorzio e per consentire di verificare una condotta senza scopo di lucro, come è nelle regole Statutarie del Consorzio.

Le informazioni e le comunicazioni vanno rese in termini chiari e comprensibili, allo scopo di consentire la facile e generale comprensione.

#### **- Efficacia, efficienza ed economicità -**

Il Consorzio intende svolgere la propria attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, attraverso l'uso ottimale delle risorse disponibili ed attraverso l'eliminazione di fattori di spreco o di indebito aggravio. Il Consorzio si propone di svolgere continua attività formativa ed informativa per accrescere il grado di professionalità degli operatori nei diversi livelli e per migliorare le loro capacità professionali e gestionali.

- Riservatezza -

Il Consorzio assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza.

Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex Regolamento UE 679/2016), l'Amministrazione è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati.

Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con il Consorzio è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio.

La Direzione ha quindi definito degli obiettivi di natura generale:

- un'elevata soddisfazione degli Ospiti e dei Parenti in merito ai servizi offerti;
- il perseguimento del miglioramento continuo in tutti i processi, e in particolare:
  - effettuando analisi sempre più precise dei fabbisogni formativi per aumentare l'offerta di attività formative;
  - investendo nella formazione del personale interno;
  - aumentando la redditività generale delle Strutture (incremento posti letto e utenti CDI);
  - monitorando costantemente i costi pur mantenendo elevati standard qualitativi;
  - investendo costantemente nell'aggiornamento tecnologico delle infrastrutture;
  - ricercando nuove fonti di approvvigionamento.
- Mantenere attivo e partecipato un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015
- Definire obiettivi misurabili e raggiungibili quali strategie per il miglioramento continuo allineate al contesto e tenendo conto delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle ulteriori, eventuali, parti interessate
- Effettuare i riesami e le valutazioni delle proprie operazioni per quantificare i progressi fatti ed assicurare il rispetto di questa politica
- Realizzare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro, sano e produttivo per tutti i suoi dipendenti
- Rispettare le leggi e regolamenti vigenti e, laddove leggi e regolamenti non esistano, attenersi a standard propri individuati con senso di responsabilità
- Rispettare l'ambiente ricorrendo a fonti di energia rinnovabile e ottimizzando i consumi
- Garantire la parità di genere, l'inclusione ed azioni efficaci contro le discriminazioni
- Monitorare costantemente i rischi per il regolare svolgimento delle attività della Struttura dovuti al cambiamento climatico
- Assicurare il costante monitoraggio, identificazione e valutazione dei rischi connessi all'Organizzazione e assicurare l'attuazione di opportune azioni atte alla mitigazione dei rischi
- Investire adeguate risorse nelle misure atte a garantire la salute e la sicurezza del personale e di terzi definendo opportune istruzioni, fornendo adeguati DPI ed eseguendo la specifica formazione.

Sono stati individuati obiettivi specifici e misurabili su indicatori utili al monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi generali sopra espressi.

La Direzione del Consorzio Residenze del Sole esprime ulteriormente i propri intenti ed il proprio impegno per la qualità analizzando i risultati ottenuti nei "Riesami Direzionali di Sistema" e modificando – come necessario o voluto - la Politica e gli obiettivi per la qualità ed assegnando risorse adeguate.

Le registrazioni sui documenti del Sistema danno evidenza di queste attività.

Nello specifico, la Direzione provvede ad un adeguato livello di conoscenza delle esigenze ed aspettative della Clientela da parte di tutto il personale del Consorzio anche per mezzo dei documenti di prescrizione del sistema di gestione qualità (manuale, procedure, protocolli, istruzioni operative, modulistica, documenti di origine esterna, etc.), approvati ed emessi dalla Direzione stessa.

*Cinisello Balsamo, 26 marzo 2025*

*La Direzione*