

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione Generale della **Fondazione Giuseppe Restelli Onlus** definisce la Politica per la Qualità; essa documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie dell'Ente, verso gli **ospiti/utenti**, il Consiglio di Amministrazione ed i dipendenti dell'Ente stesso, e verso il mercato, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, come descritto e definito in questo documento, deve permettere il rispetto degli impegni assunti dalla Direzione Generale. Per questo la Direzione Generale ritiene determinante la partecipazione di tutto l'organico della Fondazione Giuseppe Restelli Onlus all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione degli **ospiti/utenti** ed il consolidamento sul mercato dell'immagine dell'Ente, in coerenza con la storia e la Qualità del servizio.

La missione della **Fondazione Giuseppe Restelli Onlus** è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'**ospite/utente** il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

Per adempiere alla propria missione, **Fondazione Giuseppe Restelli Onlus** intende:

- ✓ sviluppare e mantenere un **Sistema di Gestione per la Qualità** quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi dell'Ente;
- ✓ adottare un approccio sistemico alla identificazione dei rischi e delle opportunità, in riferimento ai servizi erogati e attività;
- ✓ porre al centro delle proprie attività la soddisfazione dell'ospite/utente, impegnandosi ad organizzare tutti i processi in base alle aspettative ed esigenze degli ospiti /utenti, in modo da rendere la qualità del servizio efficiente e costante;
- ✓ raggiungere e mantenere la soddisfazione dell'ospite/utente individuando le sue esigenze, espresse o implicite, e soddisfacendole;
- ✓ migliorare con continuità le prestazioni dei servizi offerti in modo da soddisfare i bisogni dell'ospite/utente, ottimizzando le risorse interne;
- ✓ garantire all'ospite/utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, mantenendo una formazione professionale continua di tutto il personale;
- ✓ porre attenzione costante alle richieste e alle esigenze degli ospiti/utenti, avendo cura della comunicazione interna all'Ente (indicazioni, suggerimenti, desideri) nello svolgimento dei servizi erogati e attività;
- ✓ valutare le richieste ed i bisogni del territorio e perseguire l'integrazione con le forze sociali territoriali, promuovendo scambi di competenze ed informazioni integrando così al meglio la propria offerta con quella altrui;
- ✓ promuovere la cultura della qualità, applicando il Sistema Qualità per realizzare, come si è detto, sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera, con l'obiettivo di definire progetti d'intervento rispondenti,

**POLITICA PER LA QUALITA'**

segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta;

- ✓ sensibilizzare la società al rapporto con la fragilità e la sofferenza, coinvolgendo nella conoscenza e condivisione (incontri interni all'Ente di informazione);
- ✓ porre la massima attenzione alle risorse umane, integrando a pieno titolo, nel processo di gestione e nel sistema di qualità, gli aspetti relativi al reclutamento, ai percorsi formativi di aggiornamento e di riqualificazione, alla motivazione e soddisfazione degli operatori e alla sicurezza sul lavoro.

Nello svolgimento della propria missione **Fondazione Giuseppe Restelli Onlus** si impegna:

- verso gli **ospiti/utenti** ad erogare un servizio rispondente ai requisiti richiesti e di qualità elevata;
- verso i **fornitori esterni** a favore una proficua collaborazione in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni o delle caratteristiche del servizio da erogare, e a fornire la comprensione e definizione dei requisiti degli ospiti/utenti;
- verso i **dipendenti** a garantire un ambiente per il **funzionamento dei processi** sicuro, metodi di lavoro adeguati, etica nel lavoro, rispetto della dignità umana, orientamento alla valorizzazione delle persone;
- verso il **Consiglio di Amministrazione** a favorire la crescita dell'Ente, assicurando la razionalizzazione delle spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la Qualità.

Allo scopo di migliorare il servizio erogato, per il 2024 la Direzione si propone il seguente obiettivo strategico:

- estendere la certificazione secondo i requisiti della norma ISO 9001:2015 al servizio C-DOM (Cure Domiciliari)
- Ottenere la certificazione secondo i requisiti della norma ISO 45001:2015
- Implementazione del sistema di gestione parità di genere ai sensi della UNI/PdR 125:2022
- installazione della Cartella Utente 4.0

Rho, 12.02.2024

Firma Direzione Generale