



“CASA SERENA”

Piccole Suore Missionarie della Carità (Don Orione)

POLITICA DELLA QUALITÀ di “CASA SERENA”

CONTESTO E FINALITÀ

la **Residenza "Casa Serena"** si prende cura di donne adulte con disabilità psico-fisiche, garantendo accoglienza, assistenza socio-sanitaria, supporto educativo e integrazione sociale.

La presente **Politica della Qualità** rappresenta l'impegno formale della Direzione nella gestione efficace dei servizi offerti, nel rispetto dei **principi della Norma ISO 9001:2015**, e come riferimento costante per il miglioramento continuo e la soddisfazione di tutte le parti interessate.

VISIONE E VALORI

I valori fondamentali che guidano il nostro operato sono:

- ✓ **Centralità della persona:** ogni ospite è considerato come individuo unico, con diritti, bisogni e potenzialità da rispettare e valorizzare.
- ✓ **Inclusione sociale:** promozione di attività che favoriscano la partecipazione alla vita sociale e culturale del territorio.
- ✓ **Etica e rispetto:** garantire dignità, riservatezza, ascolto e accoglienza.
- ✓ **Sicurezza e igiene:** ambienti salubri, puliti e sicuri per ospiti, visitatori e operatori.
- ✓ **Professionalità e formazione:** valorizzazione delle competenze professionali, aggiornamento costante e condivisione delle buone pratiche.
- ✓ **Responsabilità e trasparenza:** comunicazione chiara e gestione consapevole delle risorse pubbliche e private.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE

La Direzione si impegna a:

- ✓ Assicurare che i **servizi assistenziali, sanitari, educativi e alberghieri** rispettino i requisiti di qualità, sicurezza e conformità legale.
- ✓ Mantenere e migliorare un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla ISO 9001:2015.
- ✓ Promuovere una **cultura orientata al miglioramento continuo** e alla prevenzione dei problemi, non solo alla loro risoluzione.
- ✓ Garantire la **soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie**, ascoltando attivamente segnalazioni, reclami e suggerimenti.
- ✓ Monitorare **indicatori di performance** per misurare l'efficacia dei processi, rilevare criticità e pianificare azioni migliorative.
- ✓ Definire **obiettivi annuali** di qualità concreti, misurabili e allineati alla missione della struttura.
- ✓ Promuovere la **formazione e il coinvolgimento del personale**, incoraggiandone la partecipazione attiva al SGQ.
- ✓ **Valutare e selezionare fornitori** e partner che condividano gli stessi standard qualitativi.
- ✓ Soddisfare i **requisiti normativi, regolamentari e contrattuali**.
- ✓ Attuare una **gestione efficace dei rischi** e delle opportunità per migliorare i processi e i risultati.
- ✓ Favorire un **approccio proattivo** nella gestione delle non conformità e nella prevenzione degli errori.
- ✓ Assicurare il rispetto delle **linee guida cliniche e delle buone pratiche sanitarie**.
- ✓ Integrare nel SGQ i requisiti di **sicurezza del paziente e risk management clinico**.

“CASA SERENA” Via I° Strada, 25 – 61032 – Bellocchi di Fano (PU) Tel. e Fax 0721 854389

amministrazione psmc.csb@alice.it

coordinamento coordinamento.casaserena@gmail.com



“CASA SERENA”

Piccole Suore Missionarie della Carità (Don Orione)

OBIETTIVI DELLA QUALITA'

Ogni anno la Direzione definisce obiettivi misurabili orientati a:

- Migliorare la **soddisfazione degli utenti e delle famiglie** (rilevazioni semestrali)
- Ridurre le **non conformità** nei processi chiave (ristorazione, igiene, assistenza)
- Garantire il **rispetto dei tempi** di risposta ai bisogni individuali
- Aumentare la **partecipazione attiva** degli ospiti alla vita della struttura
- Favorire l'**integrazione nel territorio** e il rapporto con le comunità locali

COINVOLGIMENTO E COMUNICAZIONE

Tutto il personale è coinvolto attivamente nel perseguimento degli obiettivi di qualità.

La Politica della Qualità viene:

- **Comunicata e condivisa** con tutto il personale, tramite incontri, affissione interna e formazione specifica.
- **Diffusa** a ospiti, familiari e stakeholder tramite pubblicazione su bacheche, fascicoli informativi.
- **Riesaminata annualmente** in sede di Riesame della Direzione per garantirne attualità, efficacia e coerenza con il contesto interno/esterno.

Bellocchi di Fano, 02/09/2024

La Direzione


Piccole Suore Miss. della Carità
R.P.D. Casa Serena - "D. ORIONE"
Residenza Protetta Disabili
Via I Strada, 25 - Tel/Fax 0721-854389
61032 Bellocchi di Fano (PU)
E-Mail: psmc.csb@alice.it

“CASA SERENA” Via I° Strada, 25 – 61032 – Bellocchi di Fano (PU) Tel. e Fax 0721 854389

amministrazione psmc.csb@alice.it

coordinamento coordinamento.casaserena@gmail.com