

Casa Albergo per Anziani, con il suo percorso per lo sviluppo del suo sistema qualità, pone la centralità del benessere e della miglior qualità di vita dei suoi residenti come obiettivo principale del suo agire, in stretta collaborazione con le loro famiglie ed il territorio.

In questo senso, le parole chiave che sintetizzano l'agire della Casa sono:



Il tutto, in coerenza con il contesto in cui l'organizzazione è inserita e con la rete dei servizi a livello territoriale, in relazione all'analisi dei bisogni costantemente effettuata ai vari livelli (residenti, utenti dei servizi domiciliari, personale, famigliari ecc.).

### La Qualità, un impegno confermato

In questo periodo, in cui la vita di ognuno di noi ha vissuto importanti cambiamenti a causa dell'epidemia del Covid-19, anche la Casa ha attuato radicali mutamenti nelle proprie modalità operative e relazionali e nelle attività svolte ed erogate presso la sua struttura.

L'impegno della Casa, nella fase più acuta dell'emergenza, si è concentrato prioritariamente nel garantire la sicurezza dei residenti che la abitano, assicurando loro un sostegno sociale ed emotivo per fronteggiare la dura prova rappresentata dall'assenza dei loro cari e dei relativi affetti.

I fattori basilari che hanno consentito di gestire e fronteggiare l'emergenza sono stati la costante presenza della Direzione, rappresentata nel senso più ampio dai vari responsabili e tecnici che la compongono, che hanno analizzato i provvedimenti e linee guida nazionali e regionali in materia, elaborato ed attuato le più adeguate misure e procedure, monitorando e gestendo processi, attività e rischi, oltre a garantire, dedicando tutte le risorse a disposizione, le necessarie dotazioni per gestire in sicurezza la situazione, oltre ad un'adeguata e mirata formazione/informazione a tutto il suo personale rispetto alle modalità comportamentali e di sicurezza da adottare, sia nell'ambito lavorativo, ma anche all'esterno della Casa.

Il risultato ottenuto fa sì che, la Casa, con il suo agire nell'ambito del suo sistema gestionale, assicuri risposte puntuali ai bisogni ed alle necessità delle persone ed una funzione di sostegno e supporto emotivo e relazionale per i residenti a fronte all'assenza dei loro cari e delle loro famiglie.

Il nuovo impegno da assumere riguarda, ora, il rivisitare i servizi, rinsaldando i valori di socialità, integrazione, umanizzazione, solidarietà e sostenibilità che sino ad oggi hanno fondato il suo modo di dare risposte adeguate ai bisogni delle persone.



Quanto descritto rappresenta un quadro generale di riferimento per la definizione del sistema di gestione per la qualità secondo la UNI EN ISO 9001:2015, la norma di settore UNI 10881: 2013 ed il Marchio Qualità e Benessere (il quale, si ricorda, si basa sui 12 valori: rispetto, affettività, umanizzazione, gusto, libertà, vivibilità, socialità, comfort, operosità, autorealizzazione, salute e Interiorità) verso il miglioramento continuo e la piena soddisfazione dell'anziano residente e dei cari significativi.

Casa Albergo è direttamente responsabile della completa applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e promuove periodicamente il riesame e la formulazione degli obiettivi di dettaglio.

Lendinara, aprile 2021

*Il Direttore*  
*Vittorio Baschetti*