

	<p>POLITICA PER LA QUALITA'</p>	<p>DOC-AM-11 All. 1 Rev. 00 del 14/11/2025</p>
---	--	--

POLITICA PER LA QUALITA'

La politica per la qualità di Casa Albergo mira a garantire assistenza personalizzata e un alto standard di vita, basandosi su un approccio multidimensionale che considera la salute, il benessere psicofisico e le esigenze individuali del residente. Elementi chiave includono la definizione di obiettivi chiari e la valorizzazione del personale, il coinvolgimento delle famiglie, e il monitoraggio continuo dei risultati e della soddisfazione. L'obiettivo è fornire servizi umanizzati, promuovere la dignità e l'autonomia, e assicurare un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale adeguata.

Elementi chiave della politica di qualità

- **Approccio personalizzato:**
 - Valutare le esigenze individuali con un team multiprofessionale per definire piani di assistenza personalizzati.
 - Concentrarsi sullo sviluppo o il recupero delle capacità funzionali residue, promuovendo la salute e il benessere.
 - Garantire la continuità con i ritmi di vita e le abitudini del residente.
 - Promuovere un clima di ascolto, correttezza, gentilezza e rispetto della dignità.
- **Qualità del personale e dell'organizzazione:**
 - Investire nella formazione continua e nell'aggiornamento del personale.
 - Creare un'organizzazione del lavoro basata su progetti, orientata agli obiettivi, superando il modello per mansioni.
 - Garantire un'adeguata disponibilità di personale qualificato e favorire la stabilità.
- **Coinvolgimento delle famiglie e dei residenti:**
 - Promuovere il dialogo, l'ascolto e il coinvolgimento attivo dei residenti e dei loro familiari.
 - Incoraggiare la partecipazione delle famiglie nel raggiungimento degli obiettivi di assistenza.
- **Assistenza socio sanitaria e monitoraggio:**
 - Garantire un'assistenza socio sanitaria adeguata, inclusa la somministrazione di farmaci e il monitoraggio delle condizioni mediche.
 - Monitorare costantemente l'evoluzione socio-sanitaria dell'utente attraverso un sistema di indicatori.
- **Cultura e valori:**
 - Adottare un sistema valoriale condiviso che metta al centro la qualità della vita del residente. L'impegno da assumere riguarda la rivisitazione dei

	<p>POLITICA PER LA QUALITA'</p>	<p>DOC-AM-11 All. 1 Rev. 00 del 14/11/2025</p>
---	--	--

servizi, rinsaldando i valori afferenti al modello del Marchio Qualità & Benessere:

1. **rispetto**: inteso come riconoscimento e considerazione da parte dell'organizzazione dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della dignità della persona e dei suoi valori;
2. **autorealizzazione**: intesa come la capacità di realizzare le proprie potenzialità, ossia la possibilità di poter concretizzare ancora desideri, passioni, aspirazioni e stili di vita, nonché di sentirsi vivi e soddisfatti di ciò che ancora si riesce a fare, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza;
3. **operosità**: intesa come la condizione di "fare", di rendersi utili, di vedere espresse, promosse e valorizzate capacità, attitudini, abilità dell'agire quotidiano del residente, nonché possibilità di impegnare in modo costruttivo il tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza;
4. **affettività**: intesa come la possibilità di mantenere e sviluppare legami relazionali con la propria famiglia ma anche la possibilità di instaurare relazioni affettive ed emotive all'interno della residenza non solo con le persone ma anche con animali o con oggetti personali ai quali si è legati;
5. **interiorità**: intesa come la possibilità di esprimere il proprio credo religioso, usufruendo di spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale, o per riflessioni personali (sostegno su temi personali quali l'importanza della vita e la paura della morte);
6. **comfort**: inteso come l'opportunità di vivere in un ambiente decoroso ed accogliente, dove gli spazi siano congeniali alla persona per coniugare le proprie esigenze di vita personale e vita comunitaria, con particolare attenzione alla dimensione familiare;
7. **umanizzazione**: intesa come la possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;
8. **socialità**: intesa come la possibilità di sviluppare rapporti interpersonali, di sentirsi parte della comunità, e di ritrovarsi inseriti nel contesto sociale, ove vi sia una permeabilità tra la residenza e l'esterno, mantenendo così scambi relazionali e comunicativi con il territorio di riferimento;

	<p>POLITICA PER LA QUALITA'</p>	<p>DOC-AM-11 All. 1 Rev. 00 del 14/11/2025</p>
---	--	--

9. **salute:** intesa possibilità di fruire di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione da personale competente e professionale, le quali devono essere personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita;
10. **libertà:** intesa come capacità di scelta e possibilità di muoversi o agire in autonomia, entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, il tutto nel rispetto delle regole della civile convivenza, avendo la possibilità di partecipare alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;
11. **gusto:** inteso come la possibilità di disporre di un servizio di ristorazione che garantisca una proposta alimentare sana, completa, varia, adeguata alle scelte e alle tradizioni del territorio, e che rispetti le condizioni di salute senza presentare eccessive restrizioni;
12. **vivibilità:** intesa come la possibilità di vivere in un luogo pulito, accogliente, confortevole, sicuro, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

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 verso il miglioramento continuo e la piena soddisfazione dell'anziano residente e dei cari significativi.

L'alta direzione di casa Albergo:

- si assume la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
- si impegna a soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015,
- si impegna a soddisfare i requisiti della norma tecnica di settore 10881:2013;
- si impegna a soddisfare i valori del Marchio "Qualità e Benessere";
- si impegna a perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Lendinara, 14 novembre 2025

Il Direttore
Vittorio Boschetti

