

Politica per la Qualità

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

L'impegno da assumere riguarda la rivisitazione dei 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;
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, novembre 2023

Il Direttore
Vittorio Boschetti

