MISSION

Il **Centro Servizi Collegio Antoniano M.E. F.M.C. CASA PADRE KOLBE** è una struttura residenziale per anziani autosufficienti e non, che eroga prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e riabilitative.

La Missione della Struttura è quella di mantenere e migliorare costantemente la qualità dei servizi nel suo complesso, attraverso attività assistenziali, sanitarie e riabilitative, che favoriscano il recupero delle funzioni o il mantenimento dello stato di salute della persona considerata nei suoi bisogni fisici, psichici e sociali.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

In coerenza con la mission dichiarata, La Direzione di **CASA PADRE KOLBE** ha applicato e certificato un modello di gestione in conformità alle Norma UNI EN ISO 9001:2015, che attesta la conformità del sistema organizzativo della struttura rispetto agli standard internazionali previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 per il settore EA 38 ("sanità e servizi sociali").

La Direzione definisce e approva la "Politica per la Qualità" che documenta obiettivi e impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione e affinché siano rispettati i requisiti normativi.

Per il perseguimento di quanto contenuto nella Politica la Direzione ritiene determinante la partecipazione di tutto l'Organico all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione del Cliente, delle Parti Interessate, lo sviluppo sostenibile del Sistema di Gestione ed il consolidamento dell'immagine della Struttura.

Le Strategie con cui **CASA PADRE KOLBE** opera sono indirizzate ai seguenti aspetti:

Verso la proprietà

A. assicurare la sostenibilità economica delle prestazioni erogate;
B. assicurare la crescita e il consolidamento della struttura.

Verso gli ospiti e i loro familiari

C. produrre ed erogare in modo efficiente prestazioni socio-sanitarie appropriate con il più elevato grado di efficacia possibile permesso da avanzate tecnologie, conoscenze in ambito assistenziale e nel rispetto dei tempi;
D. assistere gli ospiti attraverso una personalizzazione del servizio che consideri le peculiarità, i bisogni espressi o non espressi, il contesto di ciascuno e valuti i risultati possibili da raggiungere, salvaguardando la dignità umana, le emozioni, i sentimenti e le aspirazioni di ciascun ospite;
E. offrire un ambiente di vita sano e piacevole, che offra confort degli spazi residenziali, pulizia, sicurezza e disponibilità di servizi accessori innovativi;
F. individuare ed implementare opportune metodologie atte a rilevare il grado di soddisfazione dei portatori di interesse (utente, famiglie, Enti, ecc..);
G. fornire servizi di elevata qualità e conformi alle normative cogenti o di utilizzo volontario.

Verso il Personale

H. mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale attraverso la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
I. garantire la qualificazione tecnico-scientifica dei servizi assistenziali, promuovendo l'aggiornamento e la formazione di tutti gli operatori, al fine di sviluppare conoscenze innovative ed adeguate ai bisogni;
J. sviluppare una cultura orientata alla qualità e al continuo miglioramento;
K. garantire una gestione che tuteli la sicurezza e il benessere dei lavoratori.

Verso l'efficacia ed efficienza dei processi interni

L. sviluppare e mantenere un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi;
M. riesaminare con continuità i processi ed i risultati conseguiti, con un approccio focalizzato sull'analisi del rischio, al fine di individuarne le opportunità di miglioramento;
N. identificare gli indicatori della qualità che recepiscano i parametri di valutazione e le priorità degli Ospiti e dei loro Famigliari, nonché le aree oggetto di indirizzo strategico aziendale;
O. garantire la flessibilità del personale attraverso l'analisi delle competenze e le opportune azioni conseguenti e valutare e redistribuire i carichi di lavoro in modo da contenere disservizi nella gestione corrente ed incrementare la qualità delle prestazioni erogate.
P. implementare un sistema di gestione per la qualità, in linea con i requisiti di accreditamento Regionale, che garantisca un'organizzazione efficiente e volta al miglioramento continuo.

Verso la Comunità

Q. sviluppare tutte le sinergie possibili con i familiari, i rappresentanti delle comunità locali, il mondo dell'associazionismo, il volontariato, al fine di coltivare e condividere relazioni e interessi in una comunità intergenerazionale;
R. essere sensibili agli aspetti sociali, ambientali, giuridici della comunità in cui si opera;

CASA PADRE KOLBE si impegna, infine, a rispettare le normative cogenti e a mantenere un costante monitoraggio sull'aggiornamento delle stesse, al fine assicurare il pieno adempimento delle prescrizioni vigenti.

Come completamento degli obiettivi sopraindicati si raccomanda **a tutto il personale** di attenersi strettamente alle indicazioni aziendali fornite nella documentazione del sistema per la qualità (manuale, procedure, istruzioni, specifiche tecniche) e di segnalarne tempestivamente a RGQ eventuali difficoltà applicative legate ai mutati bisogni delle persone accolte.

Salvo diverse richieste, la presente politica viene divulgata all'esterno dell'organizzazione (ospiti, e altre parti interessate) attraverso la sua pubblicazione, in forma controllata, sul sito aziendale.

Per ognuno degli obiettivi indicati sono individuati indici specifici che sono riportati nel modello MOD.33.2 "Indicatori e Piano di Miglioramento", periodicamente esaminato e revisionato in occasione del Riesame della Direzione; in questa sede viene riesaminata anche l'attualità e l'efficacia della politica della qualità.

Alla Politica per la Qualità e al modello "Indicatori e Piano di Miglioramento" succitato, si affianca la "Carta dei Servizi" che costituisce un ulteriore quadro di riferimento per gli standard aziendali definiti e comunicati alle parti interessate.

Tutto il personale deve collaborare all'applicazione della presente politica e al raggiungimento degli obiettivi, ciascuno per la parte di propria competenza.

Lo scopo ultimo rimane quello di assicurare ai Clienti e alle altre parti interessate, che le attività pianificate dal Sistema di Gestione per la Qualità adottato vengono effettivamente svolte, controllate, documentate ed aggiornate.

DATA E LUOGO

Pedavena, lì 30/09/2026

LA DIREZIONE GENERALE

ILENIA FAVARO