

La Direzione della **Serena Senectus S.r.l.**, con la predisposizione del presente documento, intende definire la Politica aziendale per la Qualità precisandone gli obiettivi e gli impegni da essa derivanti. In seguito al continuo evolversi del contesto socio-ambientale di riferimento, fortemente concorrenziale e caratterizzato da sempre crescenti esigenze da parte dell'Ospite e dei suoi familiari/caregiver, la **Serena Senectus S.r.l.**, si impegna, con la collaborazione di tutto il personale interno, a:

- operare affinché sia sempre garantita la piena soddisfazione dei propri Ospiti e familiari/caregiver, attraverso processi ed attività tesi al miglioramento continuo delle proprie performance operative, pur nel rispetto di responsabili strategie economiche, prestazionali ed ambientali definite;
- consolidare e migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e l'efficacia del relativo Sistema di Gestione, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, implementato e certificato, al fine di proporsi al mercato con servizi assistenziali sempre più soddisfacenti, improntati ai principi di professionalità, cortesia, efficacia ed efficienza, anche attraverso la tempestiva ed ottimale gestione di eventuali reclami e disservizi;
- garantire all'Ospite un'assistenza altamente qualificata, con interventi personalizzati e pluridisciplinari che assicurino il rispetto della dignità della persona nella sua unità bio-psico-sociale e spirituale e basata sui principi ispiratori della tutela della vita, della promozione della salute, del recupero delle risorse fisiche compromesse e del miglior comfort;
- assicurare agli Ospiti, ai loro congiunti e agli Enti committenti (SSN), le migliori condizioni di salute possibili dei residenti, attraverso un'attività sistematica e continua di monitoraggio delle loro condizioni psico-fisiche, attuata con sistemi di misurazione basati su idonei parametri, con una particolare attenzione alla prevenzione alla salute;
- impegnarsi costantemente alle migliori prestazioni di assistenza, diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, basate su protocolli e linee guida scientifiche, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti;
- garantire agli Ospiti e ai loro caregiver uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza e, laddove possibile, diritto di scelta e partecipazione;
- adeguare con continuità i protocolli e le attrezzature alle più sicure, moderne e valide tecnologie disponibili, per migliorarne l'efficacia, attuando ogni sforzo necessario in termini economici, organizzativi ed operativi, nell'interesse di tutti gli stakeholders (Ospiti e loro familiari, Direzione, personale, fornitori, enti, organizzazioni ed associazioni esterne, etc.);
- assicurare il coinvolgimento e la formazione continua del personale interno, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, quali fondamentali strumenti di garanzia della qualità del servizio assistenziale offerto;
- una maggiore apertura al territorio, perseguendo l'integrazione con le strutture del SSN coinvolte, con i Comuni di Sessano del Molise e di Bojano e con tutte le altre associazioni ed organizzazioni interessate, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, certi che essa sia da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- gestire, nella maniera più adeguata ed efficace possibile, tutti i rischi individuati, interni ed esterni, connessi allo svolgimento delle proprie attività;
- definire e perseguire obiettivi specifici per i propri processi operativi, resi misurabili attraverso idonei indicatori di performance, intesi quale strumento di monitoraggio della qualità del servizio erogato;

- definire ed attuare attenti ed efficaci protocolli anticontagio da COVID-19, a salvaguardia della incolumità di tutti i soggetti interessati, nel caso del protrarsi dello stato emergenziale.

Gli obiettivi dichiarati rappresentano il fulcro della Politica di Promozione della Salute della Serena Senectus S.r.l., fondata sui seguenti tre elementi fondamentali:

- ✓ creare ambienti, di vita e di lavoro, capaci di garantire alle persone condizioni di maggiore sicurezza, salubrità e gratificazione;
- ✓ rafforzare costantemente l'azione sinergica con la propria comunità di riferimento, per permettere a tutti di operare autonome scelte inerentemente alla salute di coloro che vi appartengono;
- ✓ orientare le proprie prestazioni socio-assistenziali nella logica di renderle il più adeguato possibile alla interazione con gli altri servizi offerti dal territorio, in modo tale da svolgere un'azione comune per la salute della comunità di riferimento.

Il raggiungimento dei suesposti obiettivi generali sarà garantito attraverso un Sistema di gestione per la Qualità (SQ) che coinvolga totalmente tutte le risorse, umane, materiali ed infrastrutturali. Ogni attività, servizio o funzione dell'organizzazione è interconnesso con altri a monte e/o a valle per cui la Qualità viene perseguita e migliorata durante tutte le fasi del processo produttivo, attraverso una costante azione costruttiva di ricerca e rispetto delle conformità, sia verso l'interno che verso l'esterno, con stakeholders, fornitori ed Ospiti. Il nostro SQ è strutturato in modo da poter garantire sempre che:

- esso sia divulgato, ben compreso, sostenuto ed attuato efficacemente;
- sia possibile consuntivare gli obiettivi fissati e ripianificarli in ottica migliorativa per l'anno successivo, attraverso il previsto Riesame annuale della Direzione;
- i servizi erogati soddisfino effettivamente i requisiti prestazionali e le aspettative di Ospiti e loro familiari;
- sia possibile prevenire disservizi e non conformità, invece di limitarsi ad intervenire dopo che essi siano stati rilevati;
- siano rispettati i requisiti contrattuali e gli standard qualitativi preventivamente definiti e dichiarati;
- sia costantemente assicurata all'Ospite e ai suoi familiari/caregiver disponibilità e flessibilità;
- venga garantito l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SQ;
- sia assicurata la disponibilità di mezzi, strumenti ed attrezzature sempre più idonei al miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

La Direzione, per assicurare l'attuazione della presente Politica aziendale per la Qualità e per sviluppare e mantenere il SQ, autorizza e delega, quale proprio rappresentante, il Responsabile Qualità, affinché provveda ad elaborare, distribuire e divulgare la presente Politica, coordinandone la relativa applicazione, e la adegui costantemente alle necessità della Serena Senectus S.r.l., alle normative vigenti ed alle evoluzioni della scienza e della tecnica.

Sessano del Molise, 01 Aprile 2023

La Direzione