

POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO E OBIETTIVI

Rev.	Data	Motivo	Ver. RISQ	App. PRESIDENZA/RGI
0	01.02.2024	Revisione SGQ	SGQ04	
1	05.02.2024	Inserimento ed aggiornamento riferimenti	SGQ04.1	
2	30.03.2026	Inserimento ed aggiornamento riferimenti	SGQ04.2	

La Direzione della **UNIVERSIIS** ha da tempo applicato un modello organizzativo in conformità alle normative, che in parte sono state revisionate. In quest’ottica la Direzione ha l’incarico di valutare ed aggiornare periodicamente la Politica del Sistema Integrato con i principali obiettivi, in collaborazione con L’Ufficio Qualità, da applicare all’interno della nostra Organizzazione.

POLITICA

La Politica del Sistema Integrato che la **UNIVERSIIS** intende perseguire attraverso l’introduzione del Sistema Gestione Integrato conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, alla UNI EN ISO 14001:2015, alla UNI 11034:2003 e alla UNI 10881:2013 può essere sintetizzata come segue.

ASPETTI GENERALI

- Operare affinché sia garantita la Soddisfazione dei Clienti / Utenti e delle Parti interessate.
- Verificare periodicamente che questa politica sia appropriata agli scopi ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell’organizzazione stabilendo obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione del Cliente e delle Parti interessate.
- Perseguire la qualità in tutte le fasi di ogni processo, dove ogni dipendente è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi.
- Migliorare la qualità dei servizi forniti ai Clienti.
- Contenere le spese nei parametri previsti dai conti economici delle rispettive gestioni.
- Individuare e monitorare i parametri di valutazione dell’efficienza del processo di Progettazione / Commerciale.
- Valutare periodicamente le competenze del personale che hanno influenza sulla gestione del Sistema Integrato ed attuare azioni formative di crescita e garantire risorse umane, con adeguata formazione.
- Dotare l’azienda di risorse strumentali che consentano di garantire la flessibilità e un pronto adeguamento alle esigenze del Cliente e delle Parti interessate.
- Definire ed applicare un sistema di Sicurezza e Prevenzione sui posti di lavoro, nel rispetto delle normative vigenti, mentendo la funzionalità e la sicurezza delle attrezzature e degli ambienti di lavoro (D.lgs. 81/2008).
- Attuare il sistema di autocontrollo igienico dei prodotti alimentari previsto dal D.lg. 155/97, Reg. CE 852/04 e successive modifiche per garantire il rispetto delle procedure HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points, analisi del rischio e gestione dei punti critici) nell’approvvigionamento e nella conservazione del cibo, attraverso un monitoraggio nelle cucine, con analisi microbiologiche e con la formazione del personale di cucina.
- Assicurare la sistematica valutazione della prestazione ambientale dell’azienda, attraverso l’implementazione di un sistema di valutazione dei rischi e l’utilizzo di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni di miglioramento continuo.
- Ottimizzare l’uso delle risorse energetiche, delle materie prime e l’utilizzo delle migliori tecnologie disponibili a costi economicamente accettabili.
- Cercare di ridurre quanto più possibile gli impatti negativi sull’ambiente dovuti alle attività aziendali.
- Gestire e mantenere un Sistema di Gestione Integrato conforme alle normative di riferimento e certificato da parte di un Ente accreditato.

OBIETTIVI DI CARATTERE GENERALE

In riferimento alla Politica ed agli Obiettivi generali, descritti sopra, sono stati individuati i seguenti parametri di controllo dei processi di erogazione dei servizi:

1. Area direzionale

- 1.1 Valutare periodicamente la soddisfazione dei Clienti / Utenti, attraverso la somministrazione di questionari mirati.
- 1.2 Verificare con periodicità la Politica del Sistema Integrato applicando gli eventuali adeguamenti.

2. Erogazione dei Servizi

- 2.1 Raccogliere le eventuali segnalazioni / reclami dei Clienti / Utenti, per ottimizzare la qualità di erogazione dei servizi.
- 2.2 Valorizzare le eventuali segnalazioni / reclami dei Clienti / Utenti, al fine di attuare azioni di contenimento, correzione e miglioramento.

3. Area Tecnica – Acquisti

- 3.1 Valutare periodicamente i Fornitori ai fini della loro qualificazione, per mezzo del monitoraggio della regolarità di fornitura dei prodotti e dei servizi acquistati, anche ai fini della qualificazione periodica.
- 3.2 Contenere gli imprevisti di approvvigionamento entro i parametri stabiliti.

4. Aspetti Economici

- 4.1 Razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio, per le singole gestioni.

5. Area Progettazione / Commerciale / Erogazione dei Servizi

- 5.1 Mantenere / migliorare la Percentuale di offerte andate a buon fine (numero offerte positive / numero offerte emesse), in riferimento all'obiettivo definito.
- 5.2 Mantenere i Clienti / Enti storici.
- 5.3 Ricercare nuovi Clienti / Enti, per consolidare la presenza nelle aree già acquisite.
- 5.4 Organizzare degli incontri periodici con i vari Clienti / Enti, per definire obiettivi comuni.

6. Personale

- 6.1 Valutare periodicamente le competenze del personale impiegato nei vari servizi, per mezzo delle schede di valutazione, predisposte per ogni funzione aziendale.
- 6.2 Pianificare ed attuare gli interventi di formazione su aspetti legislativi, normativi, tecnici e di gestione del Sistema Integrato, come da programmi impostati.
- 6.3 Dare una valutazione complessiva dell'efficacia delle azioni formative eseguite, in occasione del riesame della Direzione.

- 6.4 Dare una valutazione complessiva della percezione della consapevolezza del personale in merito al proprio ruolo per contribuire alla regolarità applicazione del Sistema di Gestione e dell'impatto negativo delle eventuali non conformità.

7. Dotazioni Strumentali

- 7.1 Valutare periodicamente e se de caso adeguare le dotazioni strumentali da utilizzare nell'erogazione dei servizi ai Clienti / Utenti.

8. Sicurezza e prevenzione

- 8.1 Presidiare e contenere le assenze dovute ad infortuni, attraverso una formazione continua sugli aspetti di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro.
 8.2 Dotare il personale dei dispositivi di protezione individuale previsti per le varie attività.

9. Procedura HACCP

- 9.1 Verificare la regolarità delle registrazioni previste dalla procedura HACCP.

10. Valutazione Rischi / Opportunità

- 10.1 Eseguire con periodicità la valutazione del Contesto e dei Rischi da management / Opportunità e la valutazione in merito all'impatto ambientale.

11. Gestione Ambientale

- 11.1 Controllare l'impegno delle risorse energetiche, per ottimizzare i consumi.
 11.2 Aggiornare con frequenza il parco autovetture, per minimizzare gli impatti relativi alle emissioni ambientali.
 11.3 Ridurre / contenere il Numero di NC ed AC sull'impatto ambientale.
 11.4 Ridurre / contenere il costo economico delle eventuali NC ed AC sull'impatto ambientale.

12. Gestione Integrata

- 12.1 Raggiungere e mantenere la certificazione del Sistema Integrato, rilasciata da un Ente accreditato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, alla UNI EN ISO 14001:2015, alla UNI 11034:2003 e alla UNI 10881:2013.
 12.2 Ridurre / contenere il Numero di NC ed AC dei processi operativi.
 12.3 Ridurre / contenere il costo economicamente delle eventuali NC ed AC dei processi operativi.
 12.4 Attuare Azioni di Miglioramento del Sistema Integrato e dei Processi.

PUNTI SPECIFICI PER AREA MINORI:

- Garantire che gli spazi destinati ai bambini siano adeguati in termini di dimensione, di presenza di aree verdi, di pulizia, di sicurezza, in conformità agli standard e ai vincoli previsti dalle vigenti leggi.
- Rispondere alle esigenze dichiarate dall'utente e a quelle potenziali risultanti dall'evoluzione della realtà sociale:
 - (1) attraverso la cura dell'alimentazione del bambino, indirizzandosi, quando è possibile, verso prodotti di qualità provenienti da colture biologiche, con particolare attenzione all'adozione di specifici menù e con la possibilità di personalizzazione nei casi documentati da idonei certificati medici,
 - (2) favorendo l'attività delle sezioni a tempo prolungato.

OBIETTIVI SPECIFICI PER AREA MINORI

13. Ambiente

- 13.1 Curare gli spazi destinati ai bambini, in modo da garantire la loro adeguatezza e fruibilità, anche nel rispetto dei requisiti delle leggi vigenti.

14. Adeguamento all'evoluzione della realtà sociale

- 14.1 Menu preparati con culture biologiche e personalizzati, anche in risposta e eventuali prescrizioni mediche.
- 14.2 Favorire l'organizzazione di orari di presenza prolungati.

PUNTI SPECIFICI PER LE RSA

Garantire, nell'ambito dei servizi residenziali rivolti a persone anziane non autosufficienti, un'organizzazione dell'assistenza orientata alla **centralità della persona**, al rispetto della sua dignità, della sua storia di vita, dei suoi bisogni assistenziali, sanitari, relazionali e sociali, nel rispetto dei requisiti applicabili ai servizi socio-sanitari residenziali.

Assicurare che la presa in carico dell'ospite avvenga attraverso modalità **strutturate, multidisciplinari e personalizzate**, tali da garantire:

- la valutazione iniziale dei bisogni;
- la definizione, attuazione e verifica periodica del **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**;
- il coinvolgimento, per quanto possibile, dell'ospite, dei familiari e/o dei rappresentanti legali;
- il raccordo con i servizi territoriali e con i professionisti coinvolti nel percorso assistenziale.

Promuovere la qualità della vita della persona accolta attraverso:

- il mantenimento e, ove possibile, il recupero delle capacità residue;
- la tutela dell'autonomia residua;
- la personalizzazione dell'assistenza e degli interventi educativi, riabilitativi, relazionali e occupazionali;
- la cura degli aspetti alberghieri, ambientali e relazionali della vita quotidiana in struttura.

Garantire che l'organizzazione dei servizi residenziali per anziani sia supportata da:

- personale adeguatamente qualificato e formato;

- protocolli, procedure e strumenti operativi coerenti con le buone pratiche assistenziali;
- attività di monitoraggio, verifica e miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Promuovere, nell'ambito delle RSA gestite, condizioni organizzative e assistenziali idonee a garantire:

- sicurezza delle cure e dell'assistenza;
- prevenzione dei rischi assistenziali e organizzativi;
- continuità assistenziale;
- corretta gestione delle relazioni con utenti, familiari e parti interessate.

OBIETTIVI SPECIFICI PER LE RSA

Presenza in carico e personalizzazione dell'assistenza

Garantire una presa in carico tempestiva, strutturata e documentata della persona accolta, assicurando la predisposizione, l'aggiornamento e la verifica periodica del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), in coerenza con i bisogni assistenziali, sanitari, relazionali e sociali rilevati.

Qualità della vita e mantenimento delle capacità residue

Promuovere interventi assistenziali, educativi, animativi e riabilitativi finalizzati al mantenimento della miglior qualità di vita possibile, alla valorizzazione delle autonomie residue e al benessere complessivo dell'ospite.

Sicurezza assistenziale e appropriatezza organizzativa

Garantire l'applicazione di protocolli, procedure e strumenti operativi finalizzati alla prevenzione dei principali rischi assistenziali, al miglioramento continuo della qualità delle cure e alla sicurezza degli ospiti e degli operatori.

Coinvolgimento di familiari e rete territoriale

Favorire il coinvolgimento dei familiari e/o dei rappresentanti legali nel percorso assistenziale, nonché il raccordo con i servizi territoriali e con i professionisti esterni coinvolti nella presa in carico.

Competenze del personale

Assicurare il mantenimento e lo sviluppo delle competenze del personale operante nelle RSA, attraverso attività di formazione, aggiornamento, affiancamento e monitoraggio delle competenze professionali.

Monitoraggio e miglioramento

Verificare periodicamente il livello di qualità dei servizi erogati nelle RSA, anche attraverso indicatori, audit, monitoraggi interni, gestione delle segnalazioni e dei reclami e analisi delle opportunità di miglioramento.

ATTUAZIONE E DIFFUSIONE

Tutto il personale è tenuto a collaborare al raggiungimento degli obiettivi sopra indicati, al fine di assicurare che le attività descritte nella presente Politica del Sistema Integrato siano effettivamente attuate, controllate, monitorate e documentate.

Gli indici individuati per ciascuno degli obiettivi definiti, nonché i risultati conseguiti, sono riportati nel modello “SGMOD02 – Indici di performance” dei processi, che viene periodicamente esaminato ed aggiornato in occasione del Riesame della Direzione.

La Direzione

