

POLITICA DELLA QUALITA'

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" eroga servizi di natura socio-assistenziale e socio-sanitaria rivolti alla popolazione anziana e disabile del territorio cremonese, nell'ambito dei propri obiettivi strategici e delle linee di indirizzo ad essa attribuite annualmente dal Comune di Cremona.

L'Azienda opera attivando servizi di natura residenziale (Comunità Alloggio; Residenze Sanitarie Assistenziali; Cure Intermedie; Comunità Socio-Sanitaria), semi-residenziale (Centri Diurni per anziani e disabili) e domiciliare (Assistenza Domiciliare Integrata e RSA Aperta), alla ricerca di soluzioni che meglio consentano di rispondere ai bisogni e alle esigenze dei propri utenti e dei loro familiari. Il nostro impegno è di rafforzare i legami e le connessioni tra tutti i servizi, interpretando questo obiettivo come *mission* di Cremona Solidale:

- offrire servizi e prestazioni come "filiera" capace di assicurare la reale continuità della cura, fatta di aiuti a diversa gradazione di garanzia ed assistenza;
- tutelare la persona fragile e, di conseguenza, sostituire l'azione di cura della famiglia in modo graduale e personalizzando gli interventi;
- rassicurare la persona e la sua famiglia dando certezza che il percorso di cura non dovrà essere compiuto "in solitudine".

Ciò premesso, le *policy* che l'Azienda attua in termini di qualità (concetto da leggersi in modo multi-dimensionale) si focalizzano sostanzialmente su tre aree d'azione:

1. appropriatezza degli interventi socio-sanitari e assistenziali (in termini di figure professionali coinvolte, applicazione di protocolli e linee guida, adozione di strumentazioni e presidi idonei, etc.), attraverso un'attenta valutazione del bisogno individuale dell'ospite e l'implementazione di azioni il più possibile personalizzate → qualità del processo produttivo;
2. conseguimento di risultati in termini di *outcome* (periodicamente monitorati attraverso un adeguato set di indicatori) e di soddisfazione (generale e per singole dimensioni del servizio) espressa dai clienti e periodicamente misurata attraverso una *customer satisfaction* → qualità dei risultati effettivi e percepiti;
3. data la rilevanza strategica che il fattore produttivo "risorse umane" riveste nel processo di cura della persona, un importante investimento viene dedicato alla crescita professionale dei dipendenti/collaboratori dell'Azienda e alla messa in atto di interventi in grado di sostenerne il benessere organizzativo → qualità del lavoro.

Il tutto coerentemente ai principi di management pubblico ed efficienza gestionale e – conseguentemente – ad un'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse disponibili.

Tutto questo implica un continuo sforzo di analisi dei bisogni espressi dal territorio e dagli attori che in esso operano (Amministrazione Comunale; ASST e ATS; MMG; organizzazioni del Terzo Settore; etc.), un costante monitoraggio delle performance conseguite (di natura assistenziale, sanitaria, organizzativa ed economica), l'impiego di strumenti e/o occasioni di *voice giving* per i clienti esterni (utenti e loro familiari) ed i clienti interni (dipendenti e collaboratori) ed una restituzione informativa dei risultati di volta in volta conseguiti in un'ottica di *accountability*, che trova la sua massima espressione nell'annuale pubblicazione del Bilancio Sociale.

POLITICA DELLA QUALITA'

Pertanto le linee guida alle quali intendiamo ispirarci sono:

- lo sviluppo di una cultura organizzativa che ponga l'attenzione sulla persona per ripristinarne o conservarne le capacità funzionali attraverso il ricorso alle più aggiornate metodiche e tecniche, nei vari ambiti disciplinari che caratterizzano l'attività dei nostri servizi;
- l'offerta di un'assistenza qualificata, ricercata anche attraverso la formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione, aggiornarne la preparazione professionale, favorire lo sviluppo di competenze relazionali/comunicative;
- la definizione di sistemi di assistenza personalizzati, basati sulla programmazione e sulla misurazione dei risultati, costruiti secondo approcci multi-professionali e multi-disciplinari;
- la diffusione della cultura della qualità, attraverso opportune azioni informative nei confronti dei dipendenti e collaboratori per accrescerne la consapevolezza, coinvolgendoli nella definizione e realizzazione del miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione;
- adottare un'organizzazione orientata all'approccio per processi che preveda strumenti di misurazione delle prestazioni (indicatori di monitoraggio) e del sistema di gestione della qualità;
- l'attenzione permanente al rinnovo tecnologico delle apparecchiature, degli strumenti e delle strutture, al fine di mantenere un'elevata risposta al bisogno dell'utenza ed al passo coi tempi;
- l'armonizzazione con il sistema del Welfare Locale di riferimento e la ricerca di partnership con i soggetti del territorio (Comuni; ASST e ATS; MMG; organizzazioni del Terzo Settore);
- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti a livello regionale e nazionale, applicabili al settore di attività dell'organizzazione;
- l'impegno nella realizzazione di interventi di Welfare Aziendale finalizzati a sostenere il benessere organizzativo e la promozione della salute sui luoghi di lavoro, oltre gli specifici obblighi di legge.

L'efficacia del nostro sistema di gestione della qualità è continuamente monitorata attraverso appuntamenti periodici da parte della Direzione Generale e dei preposti collaboratori con il personale amministrativo e sanitario, a cui si aggiunge la calendarizzazione di periodiche ispezioni condotte sia da personale interno che da auditor esterni.

Questa è la nostra *policy* e - a tal fine - si è costruito e periodicamente riesaminato il sistema di gestione della qualità che applichi quanto previsto dagli standard internazionali (precedentemente UNI EN ISO 9001:2008; in previsione UNI EN ISO 9001:2015) e che ne soddisfi i requisiti.

IL DIRETTORE GENERALE

