

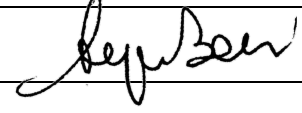
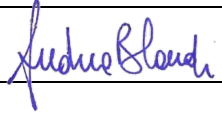


POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ

PQ
Rev. 08

INDICE

1. Presentazione del Consorzio e principi generali di riferimento	2
2. Mission del Consorzio	2
3. Principi di riferimento per promuovere la qualità dei propri servizi.....	3
4. Obiettivi generali di qualità per le diverse tipologie di servizio.....	4
5. Impegni operativi per il Sistema di gestione della qualità.....	12
6. La documentazione per la qualità	12

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione	
08	14/03/2023	Tutto il documento	Revisione del Manuale	
07	03/05/2021	Capitolo 3	Aggiornamento principi di riferimento	
06	18/06/2018	Tutto il documento	Semplificazione del documento	
05	14/06/2012	Capitolo 4	Inserimento di obiettivi generali per le singole tipologie di servizio	
04	15/06/2011	Tutto il documento	Revisione a seguito di emissione normativa sull'accREDITAMENTO dei servizi sociosanitari	
03	12/05/2009	Tutto il documento	Revisione a seguito di ampliamento del campo di certificazione (Servizi alla persona)	
02	03/01/2005	Tutto il documento	Revisione a seguito di ampliamento del campo di certificazione (Agenzia Formativa)	
01	12/11/2003	Tutto il documento	Riformulazione del documento	
00	07/12/2001	Tutto il documento	Prima stesura	
			Compilata da RQ	Approvata da Legale Rappresentante
			Augusto Borsi	Andrea Blandi
				

1. Presentazione del Consorzio e principi generali di riferimento

Il Consorzio Zenit, Cooperativa Sociale Consortile a responsabilità limitata - Onlus, è stato fondato a Firenze nel 1989, su iniziativa di un gruppo di cooperative già operanti nel settore dell'attività educativa, socioassistenziale e sanitaria fin dal 1981.

In quanto impresa sociale senza scopo di lucro, il Consorzio persegue "l'interesse *generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini*" (art. 1 della L. 381/91), fondando la propria azione sui principi della Costituzione Italiana, della Dottrina sociale della Chiesa Cattolica e dell'economia sociale, quali:

1. la dignità, l'unità e l'uguaglianza di tutte le persone
2. la promozione del bene comune
3. la promozione della sussidiarietà
4. la promozione della partecipazione di ogni cittadino, come singolo o in associazione con altri, direttamente o a mezzo di propri rappresentanti, alla vita culturale, economica, sociale e politica della comunità civile cui appartiene;
5. l'esercizio della solidarietà;
6. il primato degli scopi sociali che fondano il lavoro e per i quali viene organizzata anche l'impresa
7. l'inclusione dei giovani e degli svantaggiati nel lavoro e nelle iniziative imprenditoriali.

2. Mission del Consorzio

A partire da questi principi, la *mission* del Consorzio Zenit consiste, a nome e per conto delle cooperative sociali associate, nella progettazione, pianificazione, organizzazione, realizzazione e gestione in proprio di:

- servizi e strutture educative per la prima infanzia;
- servizi e strutture socioeducative per il contrasto della povertà educativa, per la tutela dei bambini e adolescenti e la promozione della genitorialità;
- servizi e strutture sanitarie per la salute mentale dei bambini e degli adolescenti;
- servizi e strutture sanitarie per la salute mentale degli adulti;
- servizi sociali e sociosanitari per adulti con disabilità;
- servizi sociali e sociosanitari per anziani fragili, non autosufficienti o colpiti da forme di demenza;
- servizi per la formazione e l'aggiornamento professionale
- servizi l'istruzione superiore e l'alta formazione;
- servizi di promozione culturale e per il tempo libero;
- progetti di ricerca e innovazione dei modelli di servizio e delle metodologie di intervento;
- iniziative per lo sviluppo di reti di imprese sociali.

Tali servizi nascono all'interno delle comunità nelle quali il Consorzio è presente come risposta a bisogni specifici evidenziati attraverso una dettagliata analisi contestuale e un rapporto di collaborazione con gli Enti Locali.

La modalità di gestione dei servizi tende, inoltre, a radicare il servizio all'interno della Comunità territoriale, e sviluppare una estesa rete di sinergie e collaborazioni con le sue risorse.

Il Consorzio pianifica la realizzazione della *mission* mediante la predisposizione di programmi pluriennali, all'interno di un processo al quale partecipano attivamente tutti gli associati, valorizzando la loro specializzazione nei diversi settori di attività.

Accanto ai servizi realizzati e gestiti in proprio, il Consorzio Zenit gestisce - tramite gli associati - anche servizi affidati dagli Enti Locali in regime di appalto, mediante partecipazione a gare di appalto.

3. Principi di riferimento per promuovere la qualità dei propri servizi

Per garantire un alto livello di qualità, il Consorzio Zenit ha definito un proprio Sistema di Gestione e controllo della Qualità in base ai principi e le norme del Sistema ISO 9001, fra i quali si evidenzia:

- 1) **L'approccio risk-based thinking**, attuato su più livelli e ambiti, in modo da considerare con tale approccio tutti i diversi processi che vengono attivati nella realizzazione delle attività di Zenit, da quelli assistenziali (es. rischio clinico) a quelli dei servizi tecnici, amministrativi ed economico-finanziari.
- 2) **L'attenzione al contesto e alle relazioni**, in modo da individuare i fattori interni ed esterni che influenza, positivamente o negativamente, l'efficacia dell'organizzazione nel rispondere alla complessità dei bisogni delle persone che vengono assistite nei servizi e nelle strutture.
- 3) **La valorizzazione delle risorse umane**, mediante piani di formazione e altre attività di sensibilizzazione alla filosofia aziendale della qualità, in modo da assicurare il coinvolgimento attivo del personale nell'individuazione e realizzazione degli obiettivi di qualità, nella definizione dei processi e delle procedure, nell'attuazione dei controlli.
- 4) **Il mantenimento dell'attenzione dell'organizzazione focalizzata sul cliente** che, da un lato, si concretizza con la sensibilizzazione di tutti gli addetti rispetto all'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso, e, dall'altra, al monitoraggio costante della qualità attesa/percepita dal cliente.
- 5) **La definizione e diffusione dei documenti del SGQ**, nell'attuazione delle procedure e dei controlli, nella verifica e nel miglioramento continuo dei servizi promossi.

- 6) **La definizione della Politica Aziendale per la Qualità**, lo strumento cui vengono definiti e comunicati all'esterno la filosofia aziendale e gli obiettivi generali per la qualità.
- 7) **La pianificazione annuale degli obiettivi per la qualità** per ogni servizio promosso e l'individuazione, per ciascuno degli obiettivi, di indicatori di risultato che consentano la misurazione del livello di performance.
- 8) **L'effettuazione di monitoraggi, analisi e riesami periodici dei servizi SGQ**, al fine di verificare il conforme funzionamento dei servizi, misurarne i risultati, individuare le criticità da correggere e attuarne il miglioramento continuo, secondo la logica del PDCA.

4. Obiettivi generali di qualità per le diverse tipologie di servizio

Per ciascuna delle tipologie di servizio, sono stati individuati alcuni obiettivi generali che dovranno caratterizzare il modello organizzativo e gestionale. Tali obiettivi generali costituiscono, infatti, il riferimento per tutte le attività realizzate nel servizio, poiché intendono rappresentarne la *mission*, lo scopo stesso della sua esistenza e funzionamento. Gli obiettivi generali vengono promossi attraverso una serie di obiettivi specifici, definiti per ogni processo di funzionamento del servizio e aggiornati annualmente.

OBIETTIVI GENERALI PER I DIVERSI SERVIZI DEL CONSORZIO ZENIT

<i>Area</i>	<i>Tipologia di servizio</i>	<i>Obiettivi generali</i>
Area Servizi per la prima infanzia	<i>Nido e servizi collegati</i>	1. Assicurare a ciascun bambino un contesto formativo ricco di opportunità di crescita in cui sviluppare un percorso educativo personalizzato per lo sviluppo di identità, autonomia competenze, socializzazione, pari opportunità 2. Assicurare un adeguato sostegno pedagogico ai genitori e la partecipazione alla gestione del percorso educativo del figlio 3. Garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, che promuova un alto livello di soddisfazione delle famiglie 4. Favorire la partecipazione alla vita dell'Asilo Nido e la costruzione di legami di appartenenza alla comunità territoriale 5. Favorire la continuità orizzontale e verticale con gli interventi di altri servizi educativi alla prima infanzia 6. Favorire l'apporto delle risorse della Comunità al Progetto Educativo dell'Asilo Nido e promuovere in essa la cultura dell'infanzia
	<i>Servizio di Sostegno educativo domiciliare per minori</i>	1. Sostenere il minore nell'affrontare gradualmente ed autonomamente i compiti di sviluppo, attivando un intervento educativo personalizzato e rispondente ai bisogni del minore e della famiglia 2. Sostenere i familiari in un percorso di sviluppo/potenziamento delle competenze genitoriali, per migliorare l'organizzazione e la gestione dei loro compiti nei confronti della cura e dell'educazione dei figli 3. Garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, che promuova un alto livello di soddisfazione delle famiglie 4. Promuovere una piena integrazione del Servizio nella rete di agenzie educative, servizi ed interventi pubblici e del terzo settore per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia 5. Promuovere la conoscenza e l'accesso del minore e della famiglia alle risorse della comunità territoriale e promuovere in essa una cultura dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.
Area Socio-Educative	<i>Servizi Semiresidenziali per minori</i>	1. Offrire ai minori un ambiente a misura di bambino, accogliente, capace di valorizzare le risorse e le ricchezze personali dei minori, di prestare attenzione ai singoli bisogni, anche inespresi, e di offrire un sostegno educativo personalizzato. 2. Sostenere il minore nel rafforzamento delle diverse dimensioni dell'autonomia personale, necessaria per lo svolgimento delle attività quotidiane. 3. Favorire lo svolgimento del percorso di istruzione del minore attraverso il potenziamento della motivazione allo studio, il miglioramento delle abilità metacognitive e delle strategie di apprendimento, l'orientamento per la definizione del suo percorso formativo. 4. Favorire lo sviluppo delle competenze sociali e di gestione delle emozioni, favorendo esperienze positive all'interno del gruppo pari. 5. Migliorare le capacità espressive, favorendo la padronanza dei diversi linguaggi e la capacità di utilizzazione dei diversi mezzi di comunicazione, in particolare quelli multimediali.

		6. Favorire la maturazione di un proprio progetto di vita, basato su valori, modelli di riferimento e la consapevolezza dei propri diritti e doveri come cittadino. 7. Promuovere la conoscenza del proprio territorio e delle sue diverse risorse, in modo da potenziare l'accesso e la partecipazione ai diversi servizi ed offerte culturali, sportive, del tempo libero. 8. Migliorare la qualità delle relazioni con i familiari, offrendo ai genitori un supporto nel migliorare le proprie competenze a rilevare e rispondere ai bisogni del proprio figlio di protezione, cura, affetto, sviluppo cognitivo e culturale, di integrazione sociale, così da promuoverne il pieno e armonico sviluppo psicofisico. 9. Garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, che promuova un alto livello di soddisfazione delle famiglie 10. Promuovere una piena integrazione del Servizio nella rete di agenzie educative, servizi ed interventi pubblici e del terzo settore per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia
	Servizi residenziali per minori	1. Offrire ai minori un ambiente a misura di bambino, accogliente, capace di valorizzare le risorse e le ricchezze personali dei minori, di prestare attenzione ai singoli bisogni, anche inespressi, e di offrire un sostegno educativo personalizzato. 2. Sostenere il minore nel rafforzamento delle diverse dimensioni dell'autonomia personale, necessaria per lo svolgimento delle attività quotidiane. 3. Favorire lo svolgimento del percorso di istruzione del minore attraverso il potenziamento della motivazione allo studio, il miglioramento delle abilità metacognitive e delle strategie di apprendimento, l'orientamento per la definizione del suo percorso formativo. 4. Favorire lo sviluppo delle competenze sociali e di gestione delle emozioni, favorendo esperienze positive all'interno del gruppo pari. 5. Migliorare le capacità espressive, favorendo la padronanza dei diversi linguaggi e la capacità di utilizzazione dei diversi mezzi di comunicazione, in particolare quelli multimediali. 6. Favorire la maturazione di un proprio progetto di vita, basato su valori, modelli di riferimento e la consapevolezza dei propri diritti e doveri come cittadino. 7. Promuovere la conoscenza del proprio territorio e delle sue diverse risorse, in modo da potenziare l'accesso e la partecipazione ai diversi servizi ed offerte culturali, sportive, del tempo libero. 8. Migliorare la qualità delle relazioni con i familiari, offrendo ai genitori un supporto nel migliorare le proprie competenze a rilevare e rispondere ai bisogni del proprio figlio di protezione, cura, affetto, sviluppo cognitivo e culturale, di integrazione sociale, così da promuoverne il pieno e armonico sviluppo psicofisico. 9. Garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, che promuova un alto livello di soddisfazione delle famiglie Promuovere una piena integrazione del Servizio nella rete di agenzie educative, servizi ed interventi pubblici e del terzo settore per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia

Area Servizi Socio-sanitari	Servizio di Assistenza domiciliare	1. Rispondere ai bisogni assistenziali, sanitari e relazionali della persona assistita, assicurando un intervento assistenziale personalizzato sugli specifici distintivi aspetti individuali e finalizzato alla promozione della qualità di vita. 2. Assicurare l'erogazione di prestazioni professionali ed un'organizzazione del lavoro efficiente, promuovendo la valorizzazione e lo sviluppo professionale degli operatori e la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio. 3. Stimolare, compensando, od aiutare l'utente a conservare la massima autonomia psico-fisica e la massima integrazione sociale possibili. 4. Promuovere la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari nelle diverse fasi dell'intervento personalizzato. 5. Realizzare una gestione del SAD efficace ed integrata nella rete dei servizi territoriali socio-sanitari per la popolazione anziana, basata sulla condivisione, sulla trasparenza, sulla documentazione dell'attività svolta e sui controlli di gestione. 6. Promuovere un lavoro di rete con gli altri servizi per gli anziani non auto-sufficienti 7. Promuovere nella comunità locale una cultura del rispetto dei diritti della persona anziana.
	Servizio Semiresidenziale per anziani non autosufficienti	1. Garantire un ambiente accogliente, confortevole, sereno, sicuro, personalizzato e di tipo familiare, in modo da rispondere alle necessità individuali degli anziani. 2. Promuovere la qualità di vita di ogni anziano attraverso un complesso di prestazioni assistenziali, riabilitative, sanitarie e socio-relazionali personalizzate ed integrate, in grado di preservare le autonomie residue, di rallentare il decadimento psico-fisico, di assicurare livelli sempre maggiori di autostima. 3. Promuovere la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari nelle diverse fasi dell'intervento personalizzato. 4. Favorire l'instaurarsi di relazioni altamente significative tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (utenti, operatori, familiari/tutore), nel rispetto della dignità della persona, della privacy e dell'autonomia decisionale. 5. Facilitare il mantenimento dell'integrazione sociale delle persone assistite attraverso attività di animazione comunitaria che valorizzino la partecipazione alle attività interne di soggetti del volontariato e le opportunità offerte dal territorio. 6. Promuovere un lavoro di rete con gli altri servizi per gli anziani non auto-sufficienti 7. Promuovere nella comunità locale una cultura del rispetto dei diritti della persona anziana.
	Centro Diurno Alzheimer	1. Garantire un ambiente accogliente, confortevole, sereno, sicuro e soprattutto protesico, in modo da rispondere agli specifici bisogni di stimolazione, sicurezza e orientamento degli utenti. 2. Promuovere la qualità di vita di ogni anziano attraverso un complesso di prestazioni assistenziali, riabilitative, sanitarie e socio-relazionali personalizzate ed integrate, in grado di preservare le autonomie residue, di rallentare il decadimento psico-fisico, di assicurare livelli sempre maggiori di autostima.

		- Promuovere la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari nelle diverse fasi dell'intervento personalizzato. - Promuovere il coinvolgimento di tutti gli utenti nelle attività del centro, attraverso la definizione di programmi differenziati che tengono presente i diversi livelli di autonomia personale e capacità cognitive residue. - Favorire l'instaurarsi di relazioni altamente significative tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (utenti, operatori, familiari/tutore), nel rispetto della dignità della persona, della privacy e dell'autonomia decisionale. - Facilitare il mantenimento dell'integrazione sociale delle persone assistite attraverso attività di animazione comunitaria che valorizzino la partecipazione alle attività interne di soggetti del volontariato e le opportunità offerte dal territorio. - Offrire un servizio di sostegno ai familiari, attraverso la promozione di iniziative di informazione, di incontro e di mutuo-aiuto. - Promuovere un lavoro di rete con gli altri servizi per gli anziani non auto-sufficienti - Promuovere nella comunità locale una cultura del rispetto dei diritti della persona anziana.
	Residenza Sanitaria Assistenziale	- Garantire un ambiente accogliente, confortevole, sereno, sicuro, personalizzato e di tipo familiare, in modo da rispondere alle necessità di domiciliarità degli anziani accolti. - Promuovere la qualità di vita di ogni anziano attraverso un complesso di prestazioni assistenziali, riabilitative, sanitarie e socio-relazionali personalizzate ed integrate, in grado di preservare le autonomie residue, di rallentare il decadimento psico-fisico, di assicurare livelli sempre maggiori di autostima. - Promuovere la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari nelle diverse fasi dell'intervento personalizzato - Favorire l'instaurarsi di relazioni altamente significative tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (utenti, operatori, familiari/tutore), nel rispetto della dignità della persona, della privacy e dell'autonomia decisionale. - Facilitare il mantenimento dell'integrazione sociale delle persone assistite attraverso attività di animazione comunitaria che valorizzino la partecipazione alle attività interne di soggetti del volontariato e le opportunità offerte dal territorio. - Offrire un servizio di sostegno ai familiari, attraverso la promozione di iniziative di informazione, di incontro e di mutuo-aiuto. - Promuovere un lavoro di rete con gli altri servizi per gli anziani non auto-sufficienti - Promuovere una piena integrazione della RSA nella rete dei servizi territoriali socio-sanitari per la popolazione anziana, per favorire la continuità assistenziale - Promuovere nella comunità locale una cultura del rispetto dei diritti della persona anziana.
	Servizi Semiresidenziali	Garantire un ambiente accogliente, confortevole, sereno, sicuro, personalizzato e di tipo familiare, in modo da rispondere alle necessità delle persone disabili accolte.

	<i>per persone disabili</i>	- Promuovere un intervento che garantisca alla persona una qualità di vita e l'esercizio dei propri diritti, attraverso un progetto personalizzato che prevede interventi socio-assistenziali e psico-relazionali e riabilitativi flessibili, articolati e integrati tra di loro secondo un'ottica di promozione del benessere della persona. - Soddisfare le diverse tipologie di bisogno (assistenziali, riabilitativi, educativi, di integrazione sociale e lavorativa) in modo da sostenere la scoperta, la manifestazione ed il mantenimento dell'identità di persona adulta. - Sviluppare e potenziare il mantenimento e lo sviluppo delle proprie autonomie e delle capacità di base ed i pre-requisiti occupazionali in rapporto alle attitudini personali, in modo da promuovere le potenzialità e abilità della persona sul piano cognitivo, relazionale, sociale, creativo. - Facilitare il mantenimento dell'integrazione sociale delle persone assistite attraverso attività di animazione comunitaria che valorizzino la partecipazione alle attività interne di soggetti del volontariato e le opportunità offerte dal territorio. - Sviluppare e potenziare l'accesso dell'utente alle risorse del territorio, in particolare quelle di tipo ricreativo, sportivo, associativo, culturale, al fine di migliorare la qualità della partecipazione alla vita della comunità locale. - Creare un'alleanza educativa con i familiari, finalizzata alla partecipazione al progetto personalizzato, al rafforzamento reciproco ed all'integrazione tra il contesto educativo familiare e quello del centro. - Favorire la partecipazione delle famiglie alla vita ed alle attività del centro ed alla valutazione della qualità del servizio offerto. - Favorire la nascita e lo sviluppo di iniziative di collaborazione e mutuo-aiuto tra le famiglie, anche in forma associativa. - Promuovere una piena integrazione della RSA nella rete dei servizi territoriali socio-sanitari per la popolazione anziana, per favorire la continuità assistenziale - Adottare procedure e comportamenti atti a garantire la tutela della dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.
	<i>Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili</i>	- Garantire un ambiente accogliente, confortevole, sereno, sicuro, personalizzato e di tipo familiare, in modo da rispondere alle necessità delle persone disabili accolte. - Promuovere un intervento che garantisca alla persona una qualità di vita e l'esercizio dei propri diritti, attraverso un progetto personalizzato che prevede interventi socio-assistenziali e psico-relazionali e riabilitativi flessibili, articolati e integrati tra di loro secondo un'ottica di promozione del benessere della persona. - Soddisfare le diverse tipologie di bisogno (assistenziali, riabilitativi, educativi, di integrazione sociale e lavorativa) in modo da sostenere la scoperta, la manifestazione ed il mantenimento dell'identità di persona adulta.

		4. Sviluppare e potenziare il mantenimento e lo sviluppo delle proprie autonomie e delle capacità di base ed i pre-requisiti occupazionali in rapporto alle attitudini personali, in modo da promuovere le potenzialità e abilità della persona sul piano cognitivo, relazionale, sociale, creativo. 5. Facilitare il mantenimento dell'integrazione sociale delle persone assistite attraverso attività di animazione comunitaria che valorizzino la partecipazione alle attività interne di soggetti del volontariato e le opportunità offerte dal territorio. 6. Sviluppare e potenziare l'accesso dell'utente alle risorse del territorio, in particolare quelle di tipo ricreativo, sportivo, associativo, culturale, al fine di migliorare la qualità della partecipazione alla vita della comunità locale. 7. Creare un'alleanza educativa con i familiari, finalizzata alla partecipazione al progetto personalizzato, al rafforzamento reciproco ed all'integrazione tra il contesto educativo familiare e quello del centro. 8. Favorire la partecipazione delle famiglie alla vita ed alle attività del centro ed alla valutazione della qualità del servizio offerto. 9. Favorire la nascita e lo sviluppo di iniziative di collaborazione e mutuo-aiuto tra le famiglie, anche in forma associativa. 10. Promuovere una piena integrazione della RSA nella rete dei servizi territoriali socio-sanitari per la popolazione anziana, per favorire la continuità assistenziale Adottare procedure e comportamenti atti a garantire la tutela della dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.
Area salute mentale	Strutture Residenziali Psichiatriche	1. Garantire un ambiente accogliente, confortevole, sereno, sicuro, personalizzato e di tipo familiare, in modo da rispondere alle necessità delle persone con malattie mentali accolte. 2. Promuovere un intervento che garantisca alla persona una qualità di vita e l'esercizio dei propri diritti, attraverso un progetto personalizzato che prevede interventi socio-assistenziali e psico-relazionali e riabilitativi flessibili, articolati e integrati tra di loro secondo un'ottica di promozione del benessere della persona. 3. Puntare alla soddisfazione di tutte le diverse tipologie di bisogno (assistenziali, riabilitativi, educativi, di integrazione sociale e lavorativa) in modo da sostenere la scoperta, la manifestazione ed il mantenimento dell'identità di persona adulta. 4. Sviluppare e potenziare il mantenimento e lo sviluppo delle proprie autonomie e delle capacità di base ed i pre-requisiti occupazionali in rapporto alle attitudini personali, in modo da promuovere le potenzialità e abilità della persona sul piano cognitivo, relazionale, sociale, creativo. 5. Sviluppare e potenziare l'accesso dell'utente alle risorse del territorio, in particolare quelle di tipo ricreativo, sportivo, associativo, culturale, al fine di migliorare la qualità della partecipazione alla vita della comunità locale.

SGQ Consorzio Zenit	POLITICA PER LA QUALITÀ	PQ Rev. 08
--------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------

		6. Facilitare il mantenimento dell'integrazione sociale delle persone assistite attraverso attività di animazione comunitaria che valorizzino la partecipazione alle attività interne di soggetti del volontariato e le opportunità offerte dal territorio. 7. Creare un'alleanza educativa con i familiari, finalizzata alla partecipazione al progetto personalizzato, al rafforzamento reciproco ed all'integrazione tra il contesto educativo familiare e quello del centro. 8. Favorire la partecipazione delle famiglie alla vita ed alle attività del centro ed alla valutazione della qualità del servizio offerto. 9. Favorire la nascita e lo sviluppo di iniziative di collaborazione e mutuo-aiuto tra le famiglie, anche in forma associativa. 10. Adottare procedure e comportamenti atti a garantire la tutela della dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura. 11. Promuovere nella comunità la cultura della difesa e promozione dei diritti della persona con malattie mentali.
--	--	---

5. Impegni operativi per il Sistema di gestione della qualità

Per raggiungere gli obiettivi generali, il Consorzio Zenit ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità inteso come strumento di sviluppo della propria organizzazione, di ottimizzazione e di miglioramento continuo, a cui assegna una valenza strategica per il raggiungimento di una organizzazione efficiente ed efficace dei servizi offerti avendo come riferimento la norma UNI EN ISO 9001: 2015. Il Consorzio garantirà il funzionamento del Sistema dedicando ad esso l'impegno di proprie risorse umane e strumentali, che consentano di:

1. Effettuare un'attenta e costante analisi del contesto territoriale in cui il Consorzio è presente, al fine di individuare i bisogni educativi, formativi, culturali, sociali e sanitari emergenti, sulla base della quale progettare servizi e strutture, congiuntamente ai diversi soggetti della comunità locale e anche di tipo innovativo, coerenti alle necessità degli utenti e del territorio.
2. Porre la massima attenzione alle informazioni di ritorno provenienti dall'utenza, al fine di cogliere suggerimenti e indicazioni per il miglioramento del servizio stesso o per la ricerca di nuove soluzioni, promuovendo attività di *follow up* attraverso cui consolidare il rapporto con i propri utenti, in un'ottica di crescita continua degli stessi.
3. Monitorare la soddisfazione del proprio personale e delle Cooperative associate, in modo da individuare ed offrire condizioni migliori per una gestione ottimale dei servizi promossi, in particolare attraverso l'offerta di opportunità di miglioramento delle proprie competenze professionali e personali.
4. Definire ed aggiornare, nel corso del riesame della Direzione, per ciascun settore di attività, gli obiettivi di qualità specifici, i processi, gli standard operativi, le misure preventive di rischio da attuare nella gestione delle diverse attività del Consorzio.
5. Effettuare un sistematico controllo delle attività svolte e dei risultati ottenuti per ridurre costantemente le eventuali carenze rilevate e per migliorare la qualità del servizio erogato; ciò attraverso appropriati strumenti di controllo delle prestazioni, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, iniziative volte a sensibilizzare i collaboratori sulla qualità e sul miglioramento dei servizi offerti permettono di verificare il raggiungimento degli obiettivi sopra enunciati.
6. Riesaminare periodicamente i dati raccolti attraverso l'uso di questi strumenti in occasione delle periodiche riunioni di riesame della Direzione, i cui risultati divengono materia di riflessione e formazione per tutto il personale addetto alla gestione dei servizi.

6. La documentazione per la qualità

Il Manuale della Qualità e la documentazione ad esso correlata costituiscono la formalizzazione che regola la pianificazione, la gestione ed il controllo delle attività aventi influenza sulla qualità delle prestazioni e dei servizi offerti. Ciò al fine di raggiungere gli

obiettivi generali sopra enunciati e quelli più specifici stabiliti periodicamente dalla Direzione Generale.

I contenuti del Manuale e della documentazione ad esso correlata sono opportunamente diffusi a tutti i collaboratori ed a tutti i soggetti interessati, per essere così continuo spunto di confronto, formazione e di miglioramento.