



## Piano Strategico e Politica della Qualità 2022-2023

La Comunità di Capodarco dell'Umbria è una storica realtà del privato sociale che opera nel solco del cattolicesimo sociale come risposta concreta ai problemi dei disabili e degli emarginati, facendosi carico di offrire assistenza sociale e sanitaria a persone emarginate, dallo sviluppo distorto della famiglia e della società.

Le motivazioni profonde dell'opera nascono dalla carità cristiana, che porta con sé, quali frutti preziosi, la solidarietà e la condivisione.

La Comunità di Capodarco dell'Umbria definisce ed attua la Politica della Qualità nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo delle attività socio-assistenziali, al fine di:

- soddisfare pienamente le aspettative degli ospiti e degli utenti finali, attraverso servizi socio-assistenziali conformi ai requisiti di legge cogenti e a quelli volontari, ispirandosi ai principi di promozione integrale della persona
- migliorare continuamente i propri standard qualitativi offerti
- uscire dalla logica dell'istituto per offrire una riabilitazione che faccia della “convivenza familiare” un valore aggiunto e un'esperienza unica

La direzione dell'ente al livello più elevato promuove la cultura del Sistema Qualità, poiché crede che la qualità dei suoi servizi sia raggiungibile solo grazie all'impegno di tutti coloro che operano nell'ente e per l'ente, in modo da ottenere un miglioramento della propria organizzazione ed in prospettiva una diminuzione dei costi e un aumento della qualità.

La Comunità di Capodarco dell'Umbria persegue l'intento di erogare servizi tesi al continuo miglioramento della qualità della vita delle persone disabili e delle persone che in genere si trovano in situazioni di bisogno, disagio e svantaggio sociale, e nel contempo, a partire da un'attenta e mirata lettura delle esigenze degli utenti, il miglioramento del contesto sociale in cui opera.

Con l'introduzione del Sistema Qualità, adottato ormai da anni, la Comunità di Capodarco intende definire i principi di azione e i risultati a cui tendere al fine di limitare le non conformità, impegnando l'organizzazione ad individuare, valutare ed a tenere sotto controllo, nell'ambito delle attività svolte dall'Ente, le cause sulle quali essa può esercitare un'influenza e, ove ciò non fosse possibile, tendere alla riduzione al minimo degli effetti, attivando azioni correttive. A tale scopo e nell'ottica del miglioramento continuo, la direzione della Comunità di Capodarco si impegna ad effettuare annualmente il riesame di direzione e la presente politica della Qualità, dandone adeguata visibilità all'interno delle varie unità operative.



## Piano Strategico e Politica della Qualità 2022-2023

A tal fine la Comunità di Capodarco dell'Umbria definisce i seguenti principi del Piano Strategico e della Politica della Qualità che intende raggiungere:

- definire una politica della qualità volta a perseguire la completa soddisfazione dell'utenza attraverso il miglioramento continuo dei processi riabilitativi ed educativi
- coinvolgere le ditte terze chiamate ad operare per l'Ente a condividere gli stessi criteri di qualità definiti nella presente politica
- implementare e migliorare il sistema qualità in modo congruente alle esigenze dell'organizzazione globale
- mantenere un'organizzazione interna efficiente anche attraverso la promozione di tale sistema, in modo che sia percepito dai membri della struttura come qualitativamente concreto, pratico, efficace e rispondente alle esigenze organizzative della Comunità ed in grado di soddisfare pienamente le esigenze dei clienti, perseguendo la loro piena soddisfazione
- misurare continuamente le prestazioni erogate e verificarle sistematicamente in relazione ai requisiti cogenti e gli obiettivi interni
- ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi
- confrontare la qualità erogata con la qualità percepita dai clienti/utenti
- promuovere in tutta l'organizzazione, la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del Sistema Qualità e accrescere le capacità e le motivazioni del personale al fine di garantire, per tutti i processi dell'organizzazione, prestazioni efficaci ed efficienti
- informatizzare, ove possibile, i processi operativi e gestionali
- mantenere l'accreditamento per tutte le strutture di Gubbio e Perugia
- riesaminare periodicamente i processi, i risultati ottenuti e le procedure seguite
- analizzare la puntuale gestione delle non conformità
- adottare azioni correttive basate sull'analisi dei reclami e degli obiettivi programmati
- rispettare pienamente le normative di sicurezza e mantenere la massima attenzione alla tutela della salute dei propri dipendenti e di terzi
- ascoltare le esigenze degli utenti per garantirne la soddisfazione e il benessere

La direzione è dunque quotidianamente impegnata a verificare che il presente documento sia diffuso a tutti i livelli, sostenuta dai responsabili, correttamente attuata e



## Piano Strategico e Politica della Qualità 2022-2023

inoltre a sollecitare la sua corretta applicazione attraverso l'impegno costante di tutto il personale.

### **RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

Alla direzione competono in particolare responsabilità sia a livello organizzativo e strategico, sia altre che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi erogati.

Per eseguire gli obiettivi di cui sopra la direzione aziendale si impegna a:

- gestire, monitorare e modificare i processi, in funzione delle evoluzioni organizzative, tecnologiche, legislative e normative, aggiornando il Sistema Qualità e garantendone la continua conformità ai requisiti normativi
- gestire le relazioni con l'esterno (usl, comuni, enti locali, cooperative, ecc)
- pianificare, gestire e controllare la progettazione da realizzare con gli altri soggetti interessati, rilevando e risolvendo al più presto le non conformità per evitarne il ripetersi
- attivare cicli di formazione/addestramento al personale (a tutti i livelli) sulla cultura della qualità e sulla salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza di tutte le parti interessate
- la certezza che tale politica venga adeguatamente compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli tramite riesami sistematici dell'organizzazione
- diffondere a tutti i livelli le prescrizioni contenute nella presente politica della qualità

Di seguito si definiscono in maniera schematica i principi per ognuno dei portatori d'interesse affinché l'Ente possa stabilire gli obiettivi per soddisfare i requisiti e migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema Qualità.

CATEGORIA	ASPETTATIVE INTERPRETATE	IMPEGNI
<b>Fruitori di servizi residenziali e diurni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità della vita dignitosa</li> <li>- Acquisizione di competenze e di autonomia ove possibile</li> <li>- mantenimento della buona salute</li> </ul>	Attuazione di una politica interna della qualità; attenzione alle specificità di ogni persona accolta; cura dell'igiene degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno
<b>Famiglie degli utenti Caregivers</b>	Fiducia nell'organizzazione, nella professionalità, nella capacità di dare risposte complessive ed esaurienti	Attuazione di una politica interna della qualità, mantenimento della costante collaborazione con le famiglie degli ospiti, garantendo la continuazione del rapporto affettivo e delle relazioni esistenti. Realizzazione annuale della customer satisfaction attraverso i questionari di soddisfazione.
<b>Soci della Comunità</b>	Partecipazione attiva alla progettualità ed alle attività dell'associazione	Istituzione di momenti partecipativi quali assemblee ed altri momenti su temi specifici
<b>Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprezzamento del lavoro</li> <li>- Garanzia occupazionale</li> <li>- Equa retribuzione</li> <li>- Sicurezza sul lavoro</li> <li>- Qualificazione professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Istituzione di momenti partecipativi per la definizione di programmi di lavoro</li> <li>- Rispetto del CCNL e delle norme riguardanti la sicurezza</li> <li>- corsi di qualificazione professionale</li> </ul>



## Piano Strategico e Politica della Qualità 2022-2023

<b>Enti pubblici (Usl, Comuni, Regioni ecc. )</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Qualità del servizio e adeguatezza dei costi</li><li>- Adempimento dei contenuti delle convenzioni sanitarie</li></ul> <p>Partecipazione attiva alla politica interna di qualità progettualità comune</p>	Rispetto della dimensione procedurale/amministrativa e finanziaria relativa alle accoglienze e attuazione di una
<b>Fornitori di beni e servizi</b>	Correttezza del rapporto commerciale, anche nella puntualità dei pagamenti	Con modalità personalizzata degli ospiti, monitoraggio costante della situazione sanitaria riabilitativa di ognuno
		Rispetto delle regole commerciali quale premessa per un rapporto di collaborazione e stima reciproca

### **OBIETTIVI**

Gli impegni vengono tradotti in un piano di obiettivi e traguardi definiti e misurabili per gli appropriati livelli dell'organizzazione.

A tale scopo sono posti i seguenti obiettivi di carattere generale che fungono da linee guida per gli ulteriori impegni che verranno posti nel corso del tempo.

La riproduzione totale o parziale di questo documento con qualsiasi mezzo è vietata senza l'autorizzazione dell'Ente



## Piano Strategico e Politica della Qualità 2022-2023

### **OBIETTIVI GENERALI PER IL BIENNIO**

- ▲ **Destinatari:** miglioramento del livello di efficacia delle prestazioni erogate.
- ▲ **Committenza:** ottenimento del rinnovo dell'Accreditamento istituzionale per le strutture di Gubbio e Perugia da parte della Regione Umbria.
- ▲ **Organizzazione:** diffusione della cultura della qualità e introduzione dei criteri organizzativi necessari al funzionamento del sistema qualità specifico della Comunità di Capodarco dell'Umbria

### **OBIETTIVI SPECIFICI:**

- ottenimento e mantenimento dei livelli di qualità prefissati
- sensibilizzazione, formazione ed aggiornamento continuo del personale a tutti i livelli
- salvaguardia della salute e della sicurezza sia del personale sia degli utenti
- miglioramento continuo dei propri standard
- avere una sempre più forte interazione con la società ed il territorio, rispondendo con rapidità ed efficacia ai bisogni, prestando attenzione ad un utilizzo equilibrato delle risorse disponibili
- consolidare e rafforzare l'identità progettuale e ideale della Comunità di Capodarco dell'Umbria facendo leva sulle esperienze consolidate
- soddisfazione degli utenti, attraverso lo sviluppo e il potenziamento, delle possibilità di ogni persona disabile coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività di ogni singolo utente
- aumento del grado di autonomia e indipendenza possibile di ciascuno
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale
- implementare le forme di comunicazione e di informazione ai soci in merito alla condivisione delle linee strategiche e degli obiettivi perseguiti dalla Comunità, al fine di creare partecipazione e coinvolgimento attraverso le assemblee annuali

Tra gli obiettivi principali per il biennio 2022/2023 c'è la realizzazione di una struttura unica a Gubbio che possa riunire le due residenze attualmente situate in due sedi differenti, insieme al centro diurno. Ciò permetterebbe di razionalizzare i costi e di migliorare notevolmente le attività erogate.



## Piano Strategico e Politica della Qualità 2022-2023

Per raggiungere gli obiettivi sopra delineati la Comunità di Capodarco dell'Umbria definisce i seguenti principi guida:

- gli aspetti sociali del servizio devono essere sempre mantenuti in evidenza
- le interazioni umane devono essere riconosciute come elementi fondamentali per la qualità del servizio
- la percezione che l'utente ha dell'immagine e delle prestazioni dell'organizzazione, deve essere tenuta costantemente sotto controllo onde garantirne il mantenimento ai più alti livelli
- gli obiettivi posti alla base della politica della qualità devono essere compresi e perseguiti a tutti i livelli
- tutto il personale deve essere sensibilizzato a sviluppare le proprie capacità, attraverso momenti di formazione e addestramento
- ciascun operatore che entri in contatto con il sistema cliente/utente deve essere particolarmente motivato, in modo da saper cogliere le aspettative e cercando di soddisfarle, migliorare la qualità del servizio
- che ogni operatore a tutti i livelli, nel pieno rispetto del proprio codice deontologico, operi conformemente ai requisiti di competenza e credibilità, cura e riguardo degli utenti studiando il percorso più idoneo rispetto alle specifiche capacità, secondo il piano riabilitativo ed educativo individuale

La direzione dell'Ente considera l'applicazione efficace del Sistema Qualità una responsabilità dell'intera organizzazione e richiama tutto il personale di ogni livello e grado all'ottemperanza della propria politica ed alla osservanza di quanto definito nel Sistema Qualità, nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità, in considerazione che la qualità, la sicurezza, la tutela della salute e della persona nella sua globalità è ottenuta da chi esegue e non da chi controlla.

Gubbio, 15/01/2022

Firma Presidente

