

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 1.0
		PAG.: 1 di 5
		REV.: C

SEZIONE 1.0

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

SOMMARIO

1.1	Contesto dell'Organizzazione.....	pag. 2
1.2	Esigenze ed aspettative delle parti interessate.....	pag. 2
1.3	Scopo.....	pag. 4
1.4	Campo di applicazione.....	pag. 4

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	02/05/05	01/09/2017	03/12/2024		
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	1.0
		PAG.:	2 di 5
		REV.:	C

1.1 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

A) FATTORI INTERNI CON IMPATTO SUL SGQ

I fattori interni sono costituiti dall'insieme di regole che stabiliscono il funzionamento dell'organizzazione (manuali, procedure, processi, istruzioni) nel rispetto delle prescrizioni e delle norme e che assicurano la capacità di conseguire i risultati attesi.

Sono considerati fattori interni da monitorare e riesaminare le decisioni relative eventuali ristrutturazione di reparti, l'attivazione di nuovi servizi.

Il monitoraggio e riesame dei fattori interni è attuato attraverso incontri periodici con il personale per la verifica della comprensione del sistema di gestione in cui operano.

B) FATTORI ESTERNI CON IMPATTO SUL SGQ

Per gli ospiti non autosufficienti sono presenti convenzioni con le ASL e sono applicate le tariffe giornaliere in base ai livelli di intensità assistenziale previste dalle normative regionali di settore.

Agli ospiti autosufficienti e non autosufficienti fuori convenzione sono applicate le tariffe giornaliere previste dalla Direzione.

A queste vanno sommate le norme volontarie sui sistemi di gestione che la Struttura ha deciso di adottare, l'evoluzione tecnologica, l'evoluzione del mercato relativamente all'assistenza agli anziani, le condizioni sociali ed economiche degli utenti.

Il contesto in cui opera la Struttura è caratterizzato dalla presenza rilevante di prescrizioni legali nazionali, regionali e locali in continua evoluzione che riguardano gli aspetti organizzativi, strutturali e finanziari della gestione che la Direzione deve costantemente considerare nei processi decisionali in quanto influenzano la capacità del SGQ di conseguire i risultati attesi.

Il monitoraggio e riesame dei fattori esterni è fatto ad ogni nuova prescrizione, revisione delle norme o l'introduzione degli altri fattori, valutando l'impatto delle stesse sul SGQ ed emettendo eventuali azioni di miglioramento.

C) CAMBIAMENTO CLIMATICO

A seguito dell'emendamento ISO sul cambiamento climatico, la struttura ha effettuato la propria valutazione e ha considerato nullo l'impatto delle sue attività sull'ambiente.

Ciò che maggiormente può avere significato in termini di impatto sui cambiamenti climatici è il consumo di risorse non rinnovabili (consumo di energia elettrica) e ciò è stato pesantemente mitigato attraverso l'installazione progressiva di impianti fotovoltaici che hanno portato a coprire il 35% dei fabbisogni di struttura. Inoltre è stato effettuato il passaggio da riscaldamento autonomo a gas metano al teleriscaldamento con allaccio alla rete di riscaldamento IREN. Attualmente la struttura non ha alcuna emissione in atmosfera. L'unica emissione rimasta è correlata alla rete fognaria pubblica alla quale è allacciata come scarico assimilabile al domestico.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 1.0
		PAG.: 3 di 5
		REV.: C

1.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

L'identificazione delle parti interessate consente alla Direzione di definire una politica di gestione che, oltre a considerare gli aspetti imprenditoriali, rivolga la sua attenzione anche alle loro esigenze e aspettative

A) PARTI INTERESSATE INTERNE

Sono costituite dal personale dipendente e dal personale che con qualsiasi forma contrattuale lavora all'interno dell'organizzazione.

Le aspettative possono essere riassunte nelle seguenti:

lavorare in un ambiente in cui sono chiaramente definiti compiti, responsabilità e procedure;

fare parte di un'organizzazione in cui il rispetto delle norme, il miglioramento delle competenze del personale e il miglioramento continuo sono considerati fattori strategici.

Sono inoltre considerate parti interessate i Consiglieri di Amministrazione con incarichi di indirizzo, coordinamento e controllo sulle attività della Struttura con l'aspettativa che la gestione sia condotta nel rispetto delle prescrizioni legali applicabili, nel rispetto delle politiche decise dal CDA e con criteri di economicità.

B) PARTI INTERESSATE ESTERNE – STAKEHOLDER

Sono individuate nelle seguenti con evidenza di quelle rilevanti per il sistema di gestione per la qualità

TIPOLOGIA PORTATORI DI INTERESSE	LIVELLO DI IMPORTANZA PER SGQ
▪ Ospiti privati e convenzionati e loro familiari	RILEVANTE
▪ Fornitori di beni e servizi	bassa
▪ Consulenti e organismi di certificazione	RILEVANTE
▪ ASL con le quali sono presenti convenzioni	RILEVANTE
▪ Consorzi	bassa
▪ Comuni e consorzi socio sanitari	bassa
▪ Imprese che svolgono attività in outsourcing (cooperativa affidataria del servizio)	RILEVANTE
▪ Istituti di credito	bassa
▪ Istituti previdenziali	bassa
▪ Associazioni di categoria	bassa
▪ Organi di controllo e vigilanza (ASL, VVF, INPS, INAIL, Ispettorato del Lavoro)	RILEVANTE

Le aspettative delle parti interessate esterne sono diversificate in relazione ai particolari rapporti che intrattengono con la struttura ma si possono sintetizzare in:

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE E ASPETTATIVE
Ospiti e loro familiari	Ricevere servizi adeguati alle esigenze di persone anziane
Consulenti e organismi di certificazione	Applicazione dei requisiti organizzativi previsti dalle norme di riferimento

 SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 1.0
		PAG.: 4 di 5
		REV.: C

ASL con rapporti di convenzione	Accreditamento regionale Presenza di infrastrutture di accoglienza adeguate
Imprese in outsourcing	Disponibilità di requisiti chiari dei servizi da erogare
Organi di controllo e vigilanza	Rispetto delle prescrizioni legali applicabili

C) REQUISITI DEL SGQ RILEVANTI PER LE PARTI INTERESSATE

REQ.	DESCRIZIONE	PERSONALE E CONSIGLIERI	OSPITI E PARENTI	ASL CON CONVENZ.	OUTSOURCING	ORGANI DI CONTROLLO	CONSUL. E ORGANISMI CERTIFICAZ
4.0	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	☺					☺
5.0	LEADERSHIP	☺	☺	☺	☺	☺	☺
6.0	PIANIFICAZIONE	☺		☺	☺		☺
7.0	SUPPORTO	☺	☺		☺	☺	☺
8.0	ATTIVITA OPERATIVE	☺	☺	☺	☺	☺	☺
9.0	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	☺			☺		☺
10.0	MIGLIORAMENTO☺	☺	☺	☺	☺		☺

Il monitoraggio e riesame delle esigenze e aspettative delle parti interessate avvengono periodicamente attraverso:

- il monitoraggio della soddisfazione clienti interni ed esterni (frequenza annuale),
- a ricevimento di reclami
- segnalazioni e suggerimenti del personale attraverso incontri periodici
- segnalazioni e suggerimenti delle imprese in outsourcing (frequenza semestrale),
- segnalazioni da parte degli organi di controllo e consulenti.

1.3 SCOPO

Senior Residence attraverso l'applicazione e il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità, intende dimostrare la sua capacità a fornire con regolarità servizi che rispondono ai requisiti previsti e a quelli cogenti applicabili e accrescono la soddisfazione dei Clienti.

Lo scopo del presente Manuale Qualità è di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività organizzative, tecniche ed operative atte ad implementare un efficace Sistema Qualità avente come obiettivo finale quello di offrire servizi che:

- rispondano ad una esigenza, impiego e scopo ben definito;
- accrescano la soddisfazione del Cliente;
- siano conformi alle norme e specifiche applicabili;
- siano resi disponibili a prezzi adeguati;
- siano svolti a costi contenuti.

I principi di gestione a cui Senior Residence si è ispirata sono:

- la focalizzazione sul cliente

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	1.0
		PAG.:	5 di 5
		REV.:	C

- la leadership
- la partecipazione attiva delle persone
- l'approccio per processi
- il miglioramento
- il processo decisionale basato sulle evidenze
- la gestione delle relazioni.

Con il termine “servizio” si intende qualunque elemento voluto risultante dai processi di realizzazione dei servizi.

Nella progettazione e attuazione del Sistema Qualità, oltre agli obiettivi dell'organizzazione, la tipologia e caratteristiche dei processi adottati, le dimensioni dell'organizzazione, è stato considerato il contenuto in cui opera, i suoi cambiamenti ed i rischi ad esso associati, le sue mutevoli esigenze.

1.4 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione della Qualità descritto nel presente Manuale si riferisce ai servizi di:

Progettazione ed erogazione di servizi socio – sanitari ed assistenziali, in regime residenziale, per persone anziane autosufficienti e non autosufficienti; erogazione di servizi di tipo alberghiero in regime residenziale.

Nel determinare il campo di applicazione del SGQ sono stati considerati:

- i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità;
- le esigenze e aspettative delle parti interessate.

A tali fini il Sistema di Gestione della Qualità è stato progettato prendendo a riferimento la norma UNI EN ISO 9001 – Edizione 2015.

Non sono previste esclusioni ai requisiti richiamati dalla norma.