



## POLITICA per la QUALITÀ



L' **Istituto delle Suore di Maria Consolatrice** intende porsi come centro di eccellenza per la promozione di attività culturali, sanitarie e formative, coerenti con i principi enunciati e con le reali esigenze degli utenti.

La Politica per la Qualità dell'Istituto mira quindi a:

- migliorare continuamente la qualità dei servizi;
- migliorare l'offerta formativa e il servizio di cura dei clienti, attraverso l'omogeneità dei processi;
- fornire risposte adeguate alle esigenze degli utenti;
- promuovere in misura sostanziale la formazione alla vita e al lavoro degli utenti;
- costituire una migliore e più controllata collaborazione tra le diverse funzioni;
- coinvolgere il personale nelle finalità previste nella Politica;
- valorizzare le competenze del proprio personale;
- garantire un impiego ottimale delle risorse umane attraverso la responsabilizzazione individuale, la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
- garantire strumenti per la formazione di nuovi collaboratori, offrendo un affiancamento di tutoraggio che possa trasferire la conoscenza dell'ente e l'esperienza già acquisita nel campo formativo e sanitario;
- prevenire e comprendere i cambiamenti socioculturali in atto al fine di adeguare continuamente i programmi formativi e di cura;
- misurare e raggiungere la piena soddisfazione dei clienti e delle loro famiglie;
- prevenire le criticità, tramite l'analisi di contesto, dei rischi e lo studio delle opportune misure di mitigazione;
- migliorare con continuità la qualità dei servizi offerti, attraverso il riesame sistematico dei requisiti e dei processi;
- migliorare l'efficacia del Sistema Gestione Qualità tramite Audit interni ed esterni;
- fissare degli obiettivi misurabili, coerenti con gli obiettivi generali della politica, che consentano di monitorare e migliorare continuamente i processi, le metodologie di lavoro e i livelli di servizio;
- rispettare le leggi, le norme ed i regolamenti vigenti al fine di raggiungere la soddisfazione dei requisiti richiesti.

Nell'ambito del Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione, almeno annualmente, viene riesaminata la Politica per la Qualità e vengono definiti specifici obiettivi misurabili coerenti con la Politica e con il continuo miglioramento del sistema.

La portata di questi obiettivi richiede il massimo supporto da parte della Direzione dell'Istituto, ma anche il coinvolgimento e la fattiva collaborazione di tutto il personale al fine di continuare la crescita e lo sviluppo dell'Istituto e delle persone che vi operano.

La Direzione opera affinché questi obiettivi siano fatti propri e condivisi da tutti i collaboratori dell'Istituto.

**Milano, 5 luglio 2019**

**LA DIREZIONE**



*Reppucci Letizia*