

L'Associazione Laicale San Silvestro, con la sua struttura "Centro Anziani Storelli", si prefigge di erogare servizi sociosanitari ed alberghieri di qualità per garantire la dignità e migliorare la qualità di vita delle persone non autosufficienti, in questa particolare fase della propria vita.

Accogliere nel Centro Anziani Storelli non è solo aprire la porta... ma è aprire il Cuore, la Mente e l'Anima ponendo la propria professionalità al servizio delle persone fragili.

Gli anziani non hanno solo bisogno di essere curati secondo la visione paterna della medicina, ma necessitano soprattutto di essere accuditi e amati secondo quanto suggerisce la visione materna delle scienze sociali che invitano al raggiungimento del benessere psichico ed emotivo.

Il "Centro Anziani Storelli" adotta come *modus operandi* l'empatia centralità della persona in tutta la sua interezza. Partendo dai vissuti dell'ospite, in sinergica collaborazione con le famiglie, vengono definite le strategie, gli obiettivi, le finalità terapeutico-riabilitative, offrendo tutta una serie di servizi assistenziali e fisio-socio-educativi per una gestione della persona altamente professionale anche in situazioni di pluripatologia e di elevata complessità clinico-assistenziale.

Spesso la persona non autosufficiente viene depredata della sua identità, dei ricordi di un'intera esistenza, delle sue sicurezze emotive.

L'operatore del Centro Anziani Storelli ha, pertanto, il dovere di ristabilire non solo gli equilibri socio-emotivi dell'ospite ma ha l'obbligo di prendersi carico dei vissuti emotivi dei suoi cari creando un contesto sereno di famiglia allargata che persegue un fine comune: **il benessere delle persone non autosufficienti**.

Con questa prioritaria consapevolezza, la Direzione della Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Centro Anziani Storelli" definisce ed attua la Politica Aziendale, nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo, al fine di:

- **soddisfare pienamente le aspettative degli ospiti e degli utenti (famiglia, comunità, ...), attraverso servizi socio-assistenziali conformi ai requisiti di legge, monitorandone sistematicamente la soddisfazione e gestendo con tempestività segnalazioni e reclami;**
- **prestare la massima attenzione alla qualità delle cure offrendo un modello di assistenza interdisciplinare e personalizzato, fondato sulle migliori evidenze scientifiche e sulle buone pratiche assistenziali;**
- **garantire la sicurezza degli ospiti e la gestione del rischio clinico, attraverso la prevenzione delle cadute, il progressivo superamento della contenzione fisica (decontenzione) e l'uso appropriato dei presidi di sicurezza, il monitoraggio degli eventi avversi e degli eventi sentinella e la valutazione sistematica dei rischi, in coerenza con la Legge 24/2017;**
- **offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia ed autosufficienza ridotte;**
- **garantire nell'erogazione delle prestazioni sociosanitarie, assistenziali, alberghiere ed amministrative, la libertà e dignità personale, il diritto di partecipazione, l'autodeterminazione e il rispetto delle volontà e delle preferenze della persona;**
- **migliorare le specifiche fasi organizzative e gestionali, migliorando i propri standard e perseguendo il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, anche attraverso audit interni, analisi dei dati di monitoraggio e azioni di miglioramento;**
- **garantire una corretta ed efficace gestione dei dati e delle informazioni, assicurando la tutela della riservatezza dei dati personali e sanitari (Regolamento UE 2016/679 – GDPR e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), la sicurezza informatica e la resilienza dei sistemi informativi in conformità al D.Lgs. 138/2024 (NIS2);**
- **governare in modo responsabile l'adozione di tecnologie innovative e di sistemi di intelligenza artificiale a supporto dell'assistenza e del monitoraggio degli ospiti, nel rispetto dei principi di sicurezza, trasparenza, supervisione umana e tutela dei diritti delle persone, in coerenza con il Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act);**
- **promuovere opportunità di qualificazione e sviluppo professionale (formazione ed aggiornamento continuo), assicurare una soddisfacente qualità della vita professionale e garantire ambienti di lavoro salutarì e sicuri, prevenendo infortuni e malattie professionali, valutando e riducendo i rischi in conformità al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e promuovendo la cultura della sicurezza attraverso audit, sopralluoghi e verifiche periodiche di impianti, presidi antincendio e vie di esodo;**
- **stimolare la partecipazione dei familiari alla vita del Centro informandoli delle attività sociali, educative, culturali, ... organizzate al suo interno;**
- **tutelare l'ambiente e contribuire al contrasto del cambiamento climatico, promuovendo l'efficienza energetica delle strutture (riqualificazione dell'involucro edilizio e degli impianti termici, impianti fotovoltaico e solare termico), l'uso responsabile delle risorse e la corretta gestione dei rifiuti, e valutando i rischi e le opportunità connessi al clima (ondate di calore, eventi meteorologici estremi, continuità dei servizi energetici) a tutela della salute degli ospiti;**
- **assicurare la sostenibilità economico-gestionale e la continuità dei servizi accreditati, presidiando l'evoluzione del quadro normativo e valorizzando la collaborazione con la rete territoriale e con gli enti pubblici;**
- **favorire un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, permetta il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale, esercitando ogni attività in conformità al Vangelo ed ai principi e valori definiti nel Codice Etico che l'Associazione ha adottato come parte integrante del proprio modello organizzativo.**
- **prevenire comportamenti illeciti e garantire integrità e trasparenza, attraverso il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, il Codice Etico e i canali di segnalazione previsti dal D.Lgs. 24/2023 (whistleblowing);**

La realizzazione degli obiettivi fissati con la Politica Aziendale sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nella documentazione del proprio Sistema Integrato Qualità ed Accreditamento.

La Politica è coerente con la normativa in ambito di accreditamento e autorizzazione al funzionamento e con l'analisi del contesto che è stata definita (ivi inclusa

la valutazione della rilevanza del cambiamento climatico, ai sensi dell' Amendment 1:2024 alla norma ISO 9001:2015) nonché con la valutazione delle aspettative delle parti interessate.

La Direzione si prefigge di operare nel pieno rispetto delle normative comunitarie, nazionali, regionali e locali in vigore, delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate. La Direzione si impegna, inoltre, a soddisfare tutti i requisiti applicabili, cogenti e volontari, e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato.

La Direzione, almeno una volta l'anno, in sede di riesame del Sistema Integrato:

1. specifica e quantifica gli obiettivi che intende raggiungere, attribuendone di specifici per ogni pertinente livello dell'organizzazione. Tale assegnazione comporta la definizione per ciascun obiettivo:
 - dei responsabili preposti al raggiungimento;
 - delle risorse attribuite ad ogni obiettivo;
 - degli indicatori per fissare il valore obiettivo necessario alla misurazione del raggiungimento allo scadere dei termini previsti per l'attuazione.
2. Provvede alla valutazione degli obiettivi fissati in precedenza, tenendo conto dei risultati degli audit interni ed esterni, degli indicatori di processo e di esito, degli eventi avversi e dei quasi eventi, delle segnalazioni e dei reclami ricevuti.

Per l'attuazione di tale politica, la Direzione è impegnata nello sviluppo, mantenimento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione Integrato, volto all'ottimizzazione dei processi attraverso un approccio basato sul **risk based thinking** (identificazione, valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità, inclusi i rischi clinici, ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro, di sicurezza delle informazioni e quelli connessi ai cambiamenti climatici).

Tale Sistema, realizzato in accordo alle prescrizioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 (come modificata dall' Amendment 1:2024), nonché ai Regolamenti Regionali n. 4/2019 e n. 16/2019 e successive modifiche e integrazioni, interessa tutte le attività aziendali collegate sia alla gestione del processo amministrativo che all'erogazione dei servizi aziendali principali.

Il Cda dell'Associazione ha nominato il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato Qualità ed Accreditamento (RAQ) con il compito di implementare il sistema e verificare la sua applicazione da parte dell'organizzazione allo scopo di garantire:

- l'uniformità dell'applicazione della politica aziendale qui formulata in coerenza alla missione aziendale;
- la verifica che le prescrizioni imposte dal sistema di gestione integrato siano applicate, mantenute e migliorate;
- il coordinamento fra i responsabili aziendali, gli ospiti e le loro famiglie, gli enti di certificazione in materia di gestione per la qualità e di gestione degli altri sistemi e le Istituzioni preposte alle verifiche delle condizioni necessarie all'ottenimento dell'accreditamento regionale.
- la pianificazione e l'esecuzione degli audit interni secondo le linee guida UNI EN ISO 19011:2018 e il monitoraggio dello stato di attuazione delle azioni correttive e di miglioramento.

La Direzione del "Centro Anziani Storelli" richiede a tutto il personale di operare conformemente a quanto previsto nella Politica Aziendale, nel Manuale e nelle Procedure. Solo attraverso il coinvolgimento di tutti è possibile un'efficace gestione del sistema organizzativo; pertanto, è richiesta una attuazione costante ed efficace della presente Politica Aziendale ad ogni livello dell'organizzazione, specificatamente sulla base degli obiettivi a ciascuno assegnati a seguito del Riesame del Sistema.

Tutto il personale sarà informato, almeno una volta l'anno, dei risultati raggiunti, dell'efficacia e del miglioramento del Sistema di Gestione Integrato Qualità ed Accreditamento. La presente Politica è riesaminata periodicamente per accertarne la continua idoneità ed è resa disponibile alle parti interessate rilevanti (ospiti, familiari, comunità) attraverso affissione in Struttura e pubblicazione sul sito internet.

Bisceglie, 04/10/2026

