

POLITICA DELLA QUALITÀ 2023

Il sistema di gestione della qualità secondo la UNI EN ISO 9001 è stato fin dall'inizio (2003) lo strumento privilegiato per continuare, **consolidare e innovare** i servizi offerti alla cittadinanza da parte del Centro Gulliver.

Superando il suo inevitabile aspetto di verifica e controllo, ogni Operatore e Collaboratore ne riconosce un **contributo efficace per migliorare la professionalità** nelle Unità d'Offerta e nei gruppi di lavoro.

L'attenzione alle singole prestazioni, nell'accudimento socio sanitario degli Ospiti e delle persone coinvolte nei diversi servizi, fa riferimento al principio ispiratore del Gulliver stesso, il **Progetto Uomo**, scelta metodologica e professionale che si attiva dalla prevenzione al reinserimento sociale affiancato dal nuovo Logo e al payoff "**Dove la Fragilità diventa Forza**".

Il Centro Gulliver intende continuare a far sistema nelle sue diverse attività e affida alla politica della qualità la responsabilità nel declinarle e integrarle.

Particolare rilevanza viene data alle relazioni con il territorio (contesto e parti interessate) e agli stakeholder. Tutte le attività ed i servizi sono erogati nel rispetto degli standard previsti dalle leggi nazionali e regionali e dalle disposizioni vigenti sottostando ad una analisi del rischio puntuale ed accurata per ogni singolo processo del Centro.

Funzione centrale nel Sistema Qualità ha la comunicazione, per far conoscere i servizi erogati e renderli accessibili. Comunicazione interna ed esterna che favoriscono l'accessibilità del territorio (parti interessate) e la condivisione delle iniziative anche culturali promosse del Centro.

L'anno 2023 è iniziato nel migliore dei modi ricevendo il premio Impresa Vincente sezione Impact di Intesa San Paolo.

Per l'importanza del premio e per l'autorevolezza dell'ente che lo conferisce, questo è il miglior riconoscimento a cui potessimo aspirare, è una conferma del fatto che la strada che stiamo percorrendo in questi ultimi anni è quella giusta. In un contesto socioeconomico incerto e complesso, è la strada della tutela delle persone fragili, dei giovani in particolare, a cui non ci stancheremo mai di far arrivare tutto il nostro supporto, per contrastare le tante manifestazioni di disagio e al contempo, promuovere percorsi di benessere psicologico. I nostri punti di forza sono la capacità di **fare squadra** al nostro interno, stimolando il senso di appartenenza; la capacità di **fare rete** tra profit e non profit per il bene comune; **l'essere proattivi** nell'intercettare e rispondere ai nuovi bisogni. Inoltre, affrontare la nostra mission, che è sociale, con una visione manageriale: efficacia ed efficienza, trasformazione digitale, ricerca dell'innovazione e della qualità, formazione continua, per poter essere competitivi nel rispondere tempestivamente e con professionalità ai nuovi bisogni emergenti.

Per realizzare una coerente politica della qualità la direzione ha deciso di mantenere misurabili gli obiettivi definiti per ogni processo/servizio erogato.

La definizione degli obiettivi della qualità e della operatività del Centro è attuata nel riesame della direzione dell'anno in esame. La verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi annuali sarà valutata attraverso i dati reperiti dagli audit interni e dai riesami dei singoli servizi.

Il Sistema Qualità è elemento fondamentale per l'organizzazione del Centro basata sui principi di trasparenza, collegialità, condivisione, benessere organizzativo, creatività e innovazione.

Varese, 28 febbraio 2023

Il Presidente

Dott. Emilio Curio

