

AMQ05-2

POLITICA DELLA QUALITÀ 2024

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** prosegue nell'integrazione delle sue diverse attività affidando alla **politica della qualità** la responsabilità di declinarle e implementarle.

Un'attenzione particolare è riservata alle **relazioni con il territorio (contesto e parti interessate)** e agli **stakeholder**. Tutte le attività e i servizi sono erogati conformemente agli standard delle **leggi nazionali e regionali** e delle disposizioni vigenti, sottoponendosi a un'**analisi del rischio** accurata per ciascun processo del Centro.

La **comunicazione** assume un ruolo centrale nel **Sistema Qualità**, finalizzata a rendere noti i **servizi erogati** e renderli accessibili. La **comunicazione interna ed esterna** favorisce l'**accessibilità del territorio (parti interessate)** e la condivisione delle **iniziative culturali** promosse dal **Centro**.

L'anno appena trascorso è iniziato nel migliore dei modi con l'assegnazione del premio **Impresa Vincente** sezione **Impact di Intesa San Paolo** che ha influenzato positivamente tutto l'intero periodo e anche l'anno in corso.

Nel mese di **febbraio 2023** è stato inaugurato lo sportello "**PER TE**" in collaborazione con l'associazione Amico Fragile ODV. Ad **agosto**, sono stati firmati **accordi quadro** con le **Università paraguaiane** per il lancio del **progetto Magellano**, già implementato nel primo step con l'accoglienza e formazione di un primo gruppo di **11 infermieri sudamericani**. Il **1 dicembre** è stato avviato il **progetto Casa Futura**, un'iniziativa di **Housing sociale** per accogliere **donne** con i loro **bambini**.

A **luglio 2023**, grazie al sostegno finanziario di un **socio onorario del Gulliver**, è stato realizzato lo spazio di **arte & cultura** denominato **Carrozze Hub**, rappresentante un'interconnessione che ci ha ulteriormente aperti al **territorio**.

In un contesto socioeconomico incerto e complesso, la strada da seguire è la **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 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.

Attraverso l'ottimizzazione dell'area comunicazione la **mission** e i **valori del Gulliver** diventano accessibili anche all'esterno.

Per garantire una **coerente politica della qualità** la direzione ha deciso di mantenere **misurabili gli obiettivi** definiti per ogni **processo/servizio** erogato, rafforzando i relativi strumenti di analisi.

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, 23 gennaio 2024

Il Presidente

Dott.  Curtò