

AMQ05-2

POLITICA DELLA QUALITÀ 2026

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.

Nel 2026 il Centro Gulliver celebra quarant'anni di attività al servizio della comunità. **Quarant'anni di impegno costante accanto alle persone che attraversano momenti di fragilità, in cui la cura, la responsabilità e la professionalità sono diventate patrimonio condiviso dell'organizzazione.**

Questo anniversario rappresenta non solo un momento celebrativo, ma anche un'occasione per rafforzare il nostro impegno verso il miglioramento continuo dei servizi, la qualità degli interventi e la capacità di rispondere ai bisogni emergenti del territorio. Il principio "Dove la Fragilità diventa Forza" rappresenta oggi non solo il payoff del Centro Gulliver, ma la sintesi del nostro approccio alla qualità dei servizi: accompagnare ogni persona in un percorso di cura, responsabilità e reinserimento sociale.

In occasione del **40° anniversario**, abbiamo promosso la campagna **"Sguardo fuori – da quarant'anni rivolti verso chi ha bisogno"**, che richiama l'impegno costante verso il territorio e le persone più fragili.

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 dalle 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 a renderli accessibili. La comunicazione interna ed esterna favorisce la condivisione delle iniziative e delle informazioni operative. A supporto della comunicazione interna il Centro Gulliver utilizza anche un **portale intranet aziendale**, che consente agli operatori e ai collaboratori di accedere alla documentazione del Sistema Qualità, alle procedure e alle comunicazioni interne, favorendo coerenza operativa e partecipazione tra le diverse unità di offerta.

Nel corso del 2025 il Centro Gulliver ha sviluppato e consolidato diverse iniziative a favore delle persone e del territorio. Tra i momenti più significativi si segnala l'**inaugurazione nel mese di maggio del progetto "Obiettivo Bellezza"**, che ha portato alla riqualificazione degli spazi comuni della sede di Via Albani e alla realizzazione della nuova **Sala Convivio**, valorizzando la qualità degli ambienti come parte integrante dei percorsi terapeutici e di comunità.

Il **Progetto Magellano** è stato ulteriormente sviluppato consolidando le due linee di intervento: **Magellano Professional**, dedicato all'inserimento lavorativo di infermieri laureati provenienti dal Sud America nelle strutture sanitarie lombarde, e **Magellano Student**, rivolto a studenti universitari di Scienze Infermieristiche che svolgono un percorso formativo semestrale in Italia in collaborazione con l'Università dell'Insubria e diverse strutture sanitarie del territorio. Il progetto, promosso dal Centro Gulliver in collaborazione con istituzioni regionali, università e aziende sanitarie, rappresenta un modello di cooperazione internazionale volto a rispondere alla carenza di personale sanitario e a favorire percorsi di formazione, integrazione professionale e scambio culturale.

Nel corso dell'anno sono stati promossi con cadenza pressoché settimanale eventi culturali, teatrali e musicali nell'ambito della rassegna **"Sguardi sull'Umano"**, ospitata negli spazi di **Carrozze Hub – Liberi di Creare**, luogo di incontro e di dialogo che ha contribuito a rafforzare l'apertura del Centro Gulliver al territorio e alla comunità.

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 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, 21 Marzo 2026

Il Presidente

Dott. Emilio Curtò

