

# POLITICA PER LA QUALITÀ

La Fondazione Ricovero Martinelli onlus è frutto della volontà del benefattore Commendatore Carlo Martinelli, già Podestà del comune di Balsamo, negli anni venti. Originariamente destinata, come da testamento del fondatore, al ricovero e alla cura di poveri tubercolotici, è eretta in Ente Morale nel 1932 con R.D. 15 settembre 1932, n. 1612 e, contestualmente, trasformata in Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.).

la nostra MISSIONE

*svolgere attività di assistenza sociale e socio sanitaria di natura domiciliare, residenziale ed ambulatoriale, finalizzata alla solidarietà nei confronti degli anziani*

i nostri VALORI

## TRASPARENZA

quale certezza di affidabilità;

### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

il rispetto e l'attenzione a gestire i servizi senza mai dimenticare il principio di umanità e solidarietà;

### CURA MIGLIORE E LA PERSONALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

mirati alla promozione, mantenimento e recupero del benessere ed al pieno sviluppo delle persone, la coerenza con i principi costituzionali della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani

La Fondazione Martinelli opera da sempre con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli ospiti e degli anziani di Cinisello Balsamo più in generale, da sempre il Consiglio di Amministrazione si interroga su cosa significhino davvero qualità della vita, migliore assistenza e servizi efficienti. La sfida è quella di rendere concreti questi aspetti.

I bisogni sociali e sanitari di ogni persona variano nel tempo e questo comporta implicazioni rispetto alla necessaria continuità e all'appropriatezza delle risposte. Pur senza perdere di vista il bisogno che l'anziano esprime, non va dimenticato anche il suo desiderio, ciò che rende bello, gradevole e gioioso ogni giorno di vita e lo faccia sentire ancora autonomo.

*L'anziano non è il più il destinatario di servizi ma è il vero centro attorno a cui pensare il nostro lavoro*

Per garantire che missione e valori dichiarati siano effettivamente perseguiti e misurati nel livello di raggiungimento, per garantire che siano attivate, se necessario, azioni correttive, sono adottate strategie, metodologie di lavoro ed altri strumenti propri di un Sistema di Gestione per la Qualità. Anche per questo motivo è stato quindi implementato un sistema improntato su principi di definizione, controllo e corretta implementazione dei processi. In particolare il Sistema di Gestione per la Qualità è volto a garantire principi saldi e propri della Fondazione Ricovero Martinelli onlus rispettando requisiti normativi propri della certificazione di qualità, requisiti legislativi sia a carattere generale sia a carattere specifico e locale in relazione al settore in cui opera, attraverso le azioni di seguito riportate.

#### Rispetto degli standard di riferimento

Imprescindibile dal suo modo di operare, la Fondazione Martinelli pone il rispetto delle normative e delle leggi di riferimento quale primario riferimento per la propria organizzazione, in particolare, sono di riferimento i seguenti:

- D.G.R. 14 dicembre 2001, n. 7435, "Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della L.R. 11 luglio 1997, n. 31: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA), organizzando pertanto la struttura e i servizi secondo le indicazioni regionali;
- DECRETO LEGISLATIVO 8 giugno 2001, n. 231 - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300, adottando un modello di controllo dell'organizzazione e definendo un codice etico e disciplinare;
- DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, garantendo il rispetto e la tutela di tutto il personale che opera nella Fondazione Martinelli e per conto della stessa;
- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti, introducendo il sistema di gestione per la qualità al fine di valorizzare il proprio operato e volgerlo ad un continuo miglioramento

#### Carte dei servizi, procedure e protocolli, questionari di gradimento e segnalazione disservizi/apprezzamenti

- Per garantire adeguata trasparenza e adeguatezza delle cure ogni servizio possiede una Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, pubblicata sul sito della Fondazione e consegnata a chi ne fa richiesta  
La presente Politica richiama e fa propri i principi solidali della Carta dei Servizi come di seguito enunciati:

**Uguaglianza:** tutti gli ospiti, diversi per le loro peculiarità e necessità, sono però uguali, senza distinzioni di censo, provenienza, religione o abitudini, nelle azioni che l'Ente intraprende per assecondare i loro bisogni;

**Imparzialità:** pur rispettando le necessità di ogni singolo ospite, garantisce imparzialità tanto nell'accesso, quanto nel trattamento durante la degenza;

**Solidarietà:** lo spirito solidaristico permea l'azione di ogni operatore della Fondazione, con lo scopo di promuovere l'umanizzazione nella R.S.A.



- Per le prestazioni sanitarie/assistenziali si utilizzano dei protocolli, delle procedure e dei piani di lavoro aggiornati e per i alberghieri della residenza sono in uso alcuni protocolli inerenti la gestione degli stessi (per es. lavanderia ospiti, presidi di incontinenza...), frutto di esperienza degli operatori;
- Annualmente agli utenti ed ai lavoratori è somministrato un questionario di gradimento per la valutazione della qualità percepita delle prestazioni erogate e ne rende pubblici gli esiti;
- Sono a disposizione dell'utenza i documenti per la segnalazione dei disservizi e degli apprezzamenti.

#### Manutenzioni programmate

- Le apparecchiature elettromedicali, gli strumenti di lavoro quotidiano e le componenti impiantistiche sono controllate con cadenza programmata, le verifiche sono eseguite da personale specializzato al fine di garantire la continuità e la prestazione del servizio offerto ed atteso.

#### Formazione continua

- Una formazione continua e costante produce dei cambiamenti nei comportamenti, nelle competenze o nelle conoscenze di una persona, con il fine ultimo di migliorare le sue prestazioni e fornendo gli strumenti e le disponibilità necessarie.

Elementi fondamentali sono la continua verifica dei servizi offerti e la continua ricerca del miglioramento. A tale scopo la Fondazione Martinelli pianifica ed esegue verifiche periodiche e riesamina con cadenza continua il proprio operato, le strategie enunciate nella presente politica il proprio incedere. Almeno una volta all'anno il Sistema di Gestione per la Qualità e i processi ad esso correlati sono riesaminati dalla Direzione Generale con la partecipazione dei principali attori di governo dei processi.

La Fondazione Ricovero Martinelli onlus definisce, persegue, verifica e migliora le proprie strategie attraverso continui obiettivi sfidanti che la pongono al centro del sistema socio-assistenziale e le danno visibilità quale punto di riferimento per i propri competitors, tali obiettivi non sono un punto di arrivo al quale tendere ma vogliono essere un nuovo punto di partenza per potersi proporre ogni volta un passo avanti rispetto alle attese degli stakeholder.

La presente Politica per la Qualità rappresenta il manifesto con il quale la Fondazione Martinelli enuncia i propri principi e, a tale scopo, ne pone evidenza sia attraverso pubblicazioni interne alla fondazione stessa, sia attraverso comunicazioni al personale e sia attraverso diffusione agli ospiti e agli stakeholder tutti.

Cinisello Balsamo, 02 dicembre 2024

