

CONSORZIO BUSTO CARE

Centro Polifunzionale per la Terza Età

POLITICA PER LA QUALITÀ

La qualità parte dalla persona

Il Consorzio Busto Care progetta, gestisce ed eroga servizi socio-sanitari-assistenziali domiciliari, residenziali e semiresidenziali rivolti alle persone anziane, ponendo al centro della propria attività **la persona, la sua dignità, la sua storia, i suoi bisogni e la migliore qualità di vita possibile.**

Per Busto Care qualità significa coniugare **competenza professionale e umanità della cura**, garantendo interventi appropriati, personalizzati e continuativi e valorizzando, per quanto possibile, l'autonomia, le capacità residue, le relazioni e la partecipazione della persona anziana e del suo caregiver.

La natura cooperativa e consortile rappresenta un valore distintivo: competenze, esperienze e responsabilità diverse concorrono ad un obiettivo comune, nel rispetto dei principi di solidarietà, centralità della persona e attenzione alla comunità.

I NOSTRI IMPEGNI

- 01 **Ascoltare ospiti, familiari e caregiver** valorizzandone esperienza, bisogni, aspettative, segnalazioni e proposte come elementi fondamentali per valutare e migliorare i servizi.
- 02 **Garantire sicurezza, appropriatezza, continuità e personalizzazione dell'assistenza** attraverso il lavoro integrato delle diverse professionalità e il monitoraggio dei processi assistenziali.
- 03 **Promuovere una cultura della relazione, dell'accoglienza e del rispetto** affinché la qualità tecnica delle prestazioni sia sempre accompagnata dall'attenzione alla dimensione umana della cura.
- 04 **Valorizzare le persone che lavorano nel Centro** sostenendone competenze, formazione continua, responsabilizzazione, collaborazione, ascolto e partecipazione al miglioramento dell'organizzazione.
- 05 **Utilizzare dati, indicatori, feedback, reclami, non conformità, audit e risultati delle attività** per comprendere ciò che funziona, individuare tempestivamente le criticità e orientare le decisioni.
- 06 **Governare rischi e opportunità** con particolare attenzione alla sicurezza e al benessere degli ospiti, alla continuità assistenziale, alla disponibilità delle competenze e all'affidabilità dei processi.
- 07 **Promuovere l'innovazione organizzativa e tecnologica** quando questa è in grado di migliorare sicurezza, tempestività, qualità dell'assistenza e capacità di monitoraggio, mantenendo sempre la tecnologia al servizio della persona.

- 08** **Sviluppare il rapporto con famiglie, istituzioni, enti, associazioni, volontariato e comunità locale** riconoscendo il valore di una rete territoriale capace di contribuire al benessere e alla vita sociale delle persone anziane.
- 09** **Selezionare e monitorare fornitori e partner** affinché i servizi affidati all'esterno siano coerenti con gli standard qualitativi e con i valori di Busto Care.
- 10** **Operare nel rispetto dei requisiti legislativi, regolamentari, contrattuali e di accreditamento applicabili** nonché dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la UNI EN ISO 9001.
- 11** **Definire obiettivi misurabili** verificarne periodicamente i risultati e perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e delle prestazioni erogate.

ASCOLTARE, MISURARE, MIGLIORARE

Busto Care considera la qualità un processo dinamico: significa **ascoltare ciò che le persone ci dicono, misurare ciò che accade, imparare dall'esperienza e trasformare le evidenze in azioni di miglioramento.**

La Direzione assicura le risorse necessarie per l'attuazione della presente Politica, ne verifica periodicamente l'adeguatezza rispetto al contesto, ai rischi e alle opportunità e agli indirizzi strategici del Consorzio e definisce, nell'ambito del Riesame della Direzione, gli obiettivi per tradurla in risultati concreti.

La Politica è comunicata e condivisa con tutte le persone che operano per Busto Care ed è resa disponibile agli ospiti, ai familiari e alle altre parti interessate.

Busto Arsizio, 14- settembre 2026

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

