

AMQ05-2

POLITICA DELLA QUALITÀ 2025

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 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 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 era iniziato nel migliore dei modi con **Casa Futura**, un progetto di **Housing Sociale**, che è stato implementato in concreto con la messa a punto dei lavori di ristrutturazione dei locali e degli arredi funzionali ad erogare il migliore servizio possibile di **ospitalità per donne con bambini**.

Nel mese di maggio 2025 ha avuto luogo il convegno "**Un aiuto al maltrattante: Perché?**" in collaborazione con l'associazione Amico Fragile in vista della eventuale realizzazione di un Centro Maltrattanti

E' stato messo in rete il **progetto Magellano** sia nella versione **professional** con la realizzazione del secondo step a giugno e con il lancio e messa in opera della versione **student** dal mese di luglio con l'accoglienza, formazione e accompagnamento di 12 studenti universitari all'ultimo anno del corso di laurea in scienze infermieristiche.

Nel corso dell'anno sono stati tenuti con cadenza pressoché settimanale eventi culturali, teatrali e musicali, nel contesto del progetto **Carrozze Hub Liberi di Creare**. Un luogo interconnessione che ci ha ulteriormente aperti al **territorio**.

Nel mese di settembre hanno avuto inizio i lavori di **ristrutturazione e di efficientamento energetico** della sede di Cantello e dell'edificio di Via Albani anche con la messa in sicurezza per la realizzazione del nuovo impianto di rilevazione fumi.

E' stata realizzata anche una prima analisi di fattibilità della **ristrutturazione della sala mensa** nella sede di Via Albani (ora sala convivio) e di ristrutturazione della cucina che ha costituito il trampolino di lancio ad inizio 2025 del progetto di Obiettivo Bellezza

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, 03 Febbraio 2025

Il Presidente

Dott. Emilio Curtò