

## Qualità e controllo

La BLP si propone:

di fornire risposte riabilitative, socio-educative ed assistenziali a persone con problemi di sviluppo, a ciascuno secondo le proprie necessità individuali, in una logica di presa in carico globale dei bisogni dell'utente;

di porre a fondamento della sua attività il conseguimento della migliore qualità di vita dell'utente perseguendo:

- a) Assistenza e supporto allo sviluppo normale del bambino, interventi sulle distorsioni evolutive:
  - il recupero o l'evocazione di competenze funzionali e di capacità adattive;
  - la prevenzione della regressione funzionale;
  - l'individuazione di formule facilitanti alternative ai fini del raggiungimento della massima autonomia possibile.
- b) Prevenire arresti e/o regressioni dello sviluppo
  - l'informazione, il coinvolgimento e il sostegno della famiglia dell'utente;
  - la collaborazione con i servizi territoriali e con altre realtà presenti sul territorio.
- c) L'attività di continua formazione, aggiornamento, crescita culturale e organizzativa di tutto il personale operante nella struttura.

La BLP assicura che le politiche complessive siano coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati.

La BLP basa il proprio sistema di valutazione della qualità sulla centralità dell'utente ed individua come fondamentale chiave di lettura del proprio operato la capacità di favorire cambiamenti, attraverso la valutazione della corrispondenza fra i risultati attesi e risultati ottenuti.

A tal fine intende adottare per la gestione dei propri processi il Sistema di Qualità redatto secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, sottoponendosi alla certificazione e costante valutazione della qualità di sistema, da parte di Enti indipendenti ed accreditati per la certificazione secondo tale modello.

Pertanto la BLP si impegnerà ad individuare costantemente le esigenze ed aspettative della propria utenza ed a realizzare servizi atti a soddisfare nel miglior modo possibile dette esigenze e, inoltre, verificherà che il personale operi costantemente nell'ambito delle indicazioni contenute nella documentazione del SGQ al fine di limitare al massimo le non conformità.

Per catalizzare questo percorso la Direzione si è posta l'obiettivo di diffondere la cultura della qualità (mediante un riesame periodico della Politica per la Qualità) a tutti i livelli, impegnandosi ad individuare e potenziare le risorse necessarie ad attuare il SGQ.

La Direzione promuove la Politica della Qualità attraverso:

- il rispetto delle leggi e normative vigenti;
- la parità nell'accesso ai servizi;
- la qualità tecnica degli interventi terapeutici e riabilitativi;
- la qualità organizzativa;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- la valorizzazione professionale e la qualificazione del personale;
- il rispetto dei diritti e il monitoraggio della soddisfazione degli utenti;
- l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati;
- le attività di autocontrollo dei processi;
- la ricerca continua di miglioramento;
- la prevenzione dei disservizi.

A tal fine la Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle disponibilità di bilancio.