



POLITICA QUALITA'

Nome dell'Azienda: emeis Italia S.p.a.

Versione: 1.0

Data di emissione: 16/03/2026

Redatta da: Giorgia BALDI, Responsabile Qualità emeis Italia S.p.a.

Approvata da: Alessandra TAVERI, CEO emeis Italia S.p.a.

Premessa

emeis Italia è la divisione italiana del Gruppo francese emeis, attore mondiale nell'assistenza socio-sanitaria e nella creazione di strutture ad alto comfort alberghiero per l'accoglienza e la cura delle persone fragili.

La nostra missione è prenderci cura delle persone in ogni fase della loro fragilità, assicurando servizi sanitari e socio-assistenziali personalizzati, efficaci e umanamente significativi.

La nostra rete specializzata di Residenze per Anziani, RSA, Cliniche di Riabilitazione Funzionale e Case di Cura Neuropsichiatriche ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei nostri residenti e pazienti, accogliendoli in ambienti confortevoli e sereni in cui ritrovare il calore di casa ed essere assistiti da personale competente e pronto all'ascolto dei loro bisogni.

La qualità, per noi, è un approccio rigoroso e innovativo, un impegno quotidiano verso il benessere dei residenti, dei pazienti, delle famiglie e dei professionisti che collaborano con noi.

I nostri impegni per la Qualità

COINVOLGIMENTO DEL TOP MANAGEMENT

- Il top management diffonde una cultura di qualità e sicurezza.
- L'etica è regolarmente incoraggiata e incarnata.
- Leadership: obiettivi definiti e fornitura di risorse.
- Promozione del miglioramento continuo.

Società: *emeis* Italia S.p.A. - Soggetta a direzione e coordinamento di *emeis* SA

Sede Legale: Via San Donato, 97 - 10144 Torino (TO)

Sede Amministrativa: Via C. Angela 1, 10077 S. Maurizio Canavese (TO) - Tel. +39 0119274111- Fax: +39 0119274140

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 03328780964 - Cap. Sociale: € 3.350.000,00 i.v. - www.emeisitalia.it



TRASPARENZA

- La trasparenza è un modo di agire che si traduce in un dialogo aperto e in un atteggiamento comune volto alla ricerca della migliore soluzione.
- Le non conformità vengono segnalate, analizzate e corrette sulla base di principi di cultura giusta.
- Garantire la trasparenza sulla qualità dell'assistenza.
- I rischi vengono gestiti prima che diventino problemi significativi. Questo include rischi per la sicurezza, la conformità e la reputazione

CENTRALITA' E SODDISFAZIONE DELLA PERSONA

- Garantiamo un approccio multidisciplinare e centrato sul singolo individuo, rispettando la sua dignità, storia e bisogni, con piani assistenziali e riabilitativi individualizzati (PAI e PRI) aggiornati e condivisi.
- La soddisfazione del cliente è la priorità del personale che lavora in sede e nelle strutture.
- L'intero Gruppo, a tutti i livelli e in tutte le aree, è organizzato e motivato a risolvere rapidamente i reclami e le insoddisfazioni dei clienti, a impegnarsi a soddisfare le loro aspettative e a mantenere la fiducia dei clienti e degli stakeholders.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' (SGQ)

- Il sistema di gestione della qualità è il depositario delle conoscenze del Gruppo.
- Viene utilizzato per mantenere le prestazioni attraverso processi, strumenti, misurazioni e formazione di Gruppo armonizzati.

SICUREZZA E APPROPRIATEZZA DELLE CURE

- Appliciamo protocolli clinici e assistenziali basati su evidenze scientifiche, riducendo il rischio di eventi avversi e promuovendo una cultura della sicurezza.
- Ruoli, opportunità e responsabilità della qualità sono chiari. La voce del team qualità viene ascoltata.

MIGLIORAMENTO CONTINUO per mantenere i livelli di performance, reagire ai cambiamenti del contesto e crearne di nuovi

- Monitoriamo sistematicamente i nostri processi attraverso indicatori, audit, analisi dei rischi e delle non conformità, impegnandoci nel miglioramento costante della qualità dei servizi erogati.

COMPETENZA E FORMAZIONE CONTINUA

- Investiamo nello sviluppo delle competenze del nostro personale, promuovendo aggiornamento, formazione e condivisione di buone pratiche.



COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

- o Favoriamo una comunicazione chiara, empatica e continua con utenti, familiari e operatori e attraverso l'indagine di soddisfazione e la gestione dei reclami, valorizziamo ogni forma di feedback come opportunità di crescita.

CONFORMITA' NORMATIVA

- o Operiamo nel pieno rispetto delle normative vigenti, dei requisiti cogenti e volontari applicabili, compresi quelli relativi alla salute, alla sicurezza e all'etica professionale.

Applicazione della Politica

La presente Politica viene:

- condivisa a tutto il personale delle strutture (RSA e Cliniche) e della Sede, per le parti di competenza, tramite formazione, e strumenti di comunicazione interna (ROR ed altre riunioni, Portale Qualità, Share Point, e-mail, mini-formazioni, ...);
- validata annualmente durante il Riesame della Direzione ed eventualmente revisionata con cadenza triennale o quinquennale a seconda delle indicazioni normative;
- ove necessario, messa a disposizione delle parti interessate (familiari, utenti, enti certificatori, ecc.) attraverso i canali ufficiali (sito web, e-mail, affissioni e newsletter in sede e nelle strutture. ...)

Luogo e Data:

San Maurizio C.se (TO), 16/03/2026

Redazione

Giorgia BALDI

Responsabile Qualità *emeis Italia*

Approvazione

Alessandra TAVERI

CEO *emeis Italia*

Società: *emeis Italia* S.p.A. - Soggetta a direzione e coordinamento di *emeis SA*

Sede Legale: Via San Donato, 97 - 10144 Torino (TO)

Sede Amministrativa: Via C. Angela 1, 10077 S. Maurizio Canavese (TO) - Tel. +39 0119274111- Fax: +39 0119274140

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 03328780964 - Cap. Sociale: € 3.350.000,00 i.v. - www.emeisitalia.it