



- Manuale di gestione
- Procedure
- Modulistica ed extra

## POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-520

### Premessa

**Euro Gestioni SpA**, titolare della RSA **Giardino sui laghi**, eroga servizi di assistenza sociosanitaria residenziale, per soggetti non autosufficienti.

L'Organizzazione opera in regime di convenzione con il SSR della regione Sicilia, Assessorato Regionale della Sanità, nell'ambito del quale attua gli indirizzi regionali in materia e rispetta i vincoli e le norme che ne regolamentano l'attuazione.

L'Organizzazione, al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, ha adottato il Sistema di Gestione della Qualità.

I principi di riferimento della propria Politica di Qualità sono così definiti:

- centralità della persona e personalizzazione dell'assistenza
- adeguatezza degli interventi sociosanitari e assistenziali
- standard di qualità del servizio erogato e monitoraggio della qualità percepita.

### Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

RSA Giardino sui laghi si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica il proprio servizio per soddisfarle appieno.

In particolare:

1. Attenzione focalizzata sul cliente- offerta di servizi centrati sulla persona e sulle sue fragilità; rispetto integrale della carta dei servizi; rispetto dei familiari e partecipazione attiva ai bisogni della persona in cura
2. Partecipazione attiva delle persone – informazione e condivisione degli obiettivi per migliorare la qualità dei servizi offerti

RSA Giardino sui laghi rispetta le leggi, le direttive, i regolamenti, i protocolli e le procedure previste dal diritto nazionale, dal Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, dal contesto di riferimento.

### Approccio per processi

RSA Giardino sui laghi identifica nell'erogazione del servizio socioassistenziale e sanitario lo scopo primario, ma identifica le diverse attività connesse ed in interrelazione tra loro come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente, attivando al meglio le risorse per la loro realizzazione.

In particolare:

1. L'approccio per processi si configura come offerta di servizi basata sulla chiara e definita interrelazione fra i processi di sistema e la conoscenza dei requisiti, orientata al risk based thinking per favorire le opportunità e prevenire risultati indesiderati

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano chiari e definiti:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

### Leadership

RSA Giardino sui laghi si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

In particolare:

1. Leadership – organizzazione strutturata e chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità; cura ed attenzione alle risorse umane in termini di competenza, professionalità e cortesia

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.



- Manuale di gestione
- Procedure
- Modulistica ed extra

## POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-520

### Valutazione dei rischi e delle opportunità

RSA Giardino sui laghi pianifica i propri processi con l'approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

### Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

RSA Giardino sui laghi è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Pertanto promuove lo sviluppo delle professionalità interne, l'attenta selezione delle collaborazioni esterne, la corretta applicazione di protocolli e linee guida, adozione di strumentazioni e presidi idonei, valorizzando il bisogno individuale dell'ospite e l'implementazione di azioni il più possibile personalizzate.

In particolare:

1. Focalizza l'attenzione sulle risorse umane, sul patrimonio delle conoscenze organizzative e sulla gestione delle risorse (infrastrutture, strutture, forniture, etc), in modo da sostenere la qualità nella gestione di tutti i processi;
2. Promuove la formazione interna ed esterna del proprio personale attivando percorsi aziendali di approfondimento su tematiche specifiche, formazione in affiancamento, formazione d'aula.

### Miglioramento

RSA Giardino sui laghi si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per il perseguimento della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

L'Organizzazione individua propri obiettivi di performance, di efficacia e di efficienza e stabilisce gli indicatori da monitorare e valutare, a seguito dell'analisi dei dati, le opportunità di miglioramento.

In particolare:

1. Miglioramento continuo – conseguimento di risultati periodicamente monitorati dalla continua rilevazione di dati provenienti dal monitoraggio per effettuare miglioramenti al servizio
2. Misurazione della qualità percepita (customer satisfaction)
3. Processo decisionale basato su evidenze – utilizzo delle informazioni di ritorno al fine di migliorare il servizio

Data approvazione

01/09/2017

Firma Direzione Generale per approvazione