	POLITICA DELLA QUALITÀ*	ED. 4 REV. 3 29/01/2018
	LE CLARISSE	PAG. 1 DI 2

La "Politica della Qualità" della Residenza Le Clarisse è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della Qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- efficacia ed efficienza delle procedure;
- competenza e professionalità del personale;
- trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

I principi fondamentali e le caratteristiche di Qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di Qualità adottato.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di **missione e visione** di seguito riportate:

- **Missione:**

garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli utenti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con l'ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

In particolare, per le peculiarità del modulo RSA riabilitativa di 1° fascia: garantire la cura dell'assistito attraverso il conseguimento del massimo recupero possibile delle funzioni lese, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo così una miglior qualità di vita della persona.

- **Visione:**

la qualità della vita della persona fragile all'interno di un servizio è determinata dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla sua specifica situazione di bisogno.

Da un punto di vista operativo questo per noi significa essere in grado di elaborare Piani di Assistenza Individualizzati che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione. Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno della persona assistita.


Le modalità organizzative identificate dalla Residenza Le Clarisse per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività:

- l'adozione di Piani di Assistenza multidisciplinari Individualizzati (PAI);
- la centralità dell'Assistito;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- Il ruolo sociale della persona fragile, anche se istituzionalizzato;
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc.);
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente.

Il principio base su cui poggia la Politica per la Qualità è la massima soddisfazione dell'utente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei nostri prodotti e del nostro servizio, attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per cui la struttura è in fase di conseguimento della relativa certificazione. Tutte le persone che operano nella Struttura sono consapevoli di quanto sia importante, per il loro lavoro, saper ascoltare le esigenze dei pazienti ed i familiari per capire e soddisfare i loro fabbisogni ed aspettative. Il Sistema di Gestione per la Qualità della Residenza Le Clarisse considera le esigenze non solo degli Assistiti e delle loro famiglie, ma anche di tutte le parti interessate coinvolte, direttamente o indirettamente (personale dipendente, personale di società cooperative fornitori di servizi, liberi professionisti, le Istituzioni, e assicurazioni). L'intento primario è quello di conquistare la fiducia degli stakeholder (portatori di interessi) garantendo competenze e trasparenza.

Tutto ciò è possibile in quanto la Direzione delle Clarisse nel pieno coinvolgimento di tutte le risorse che vi lavorano ritiene che:

1. Occorra migliorare continuamente secondo una filosofia proattiva basata sul risk based thinking. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti anche valutando la soddisfazione dell'utente. L'obiettivo è quindi quello di far integrare il più possibile il concetto di rischio con tutta l'operatività della struttura, in modo tale da ampliare la cultura di chi lavora a vario titolo con la nostra Organizzazione verso tale approccio nonché operare un cambiamento culturale verso il quale considerare i rischi come opportunità per operare il tanto desiderato miglioramento continuo.
2. l'utente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione e tutti devono operare focalizzando l'attenzione al soddisfacimento delle sue richieste e all'interpretazione dei suoi bisogni perché possano essere tradotti in prodotti e

	POLITICA DELLA QUALITA'	ED. 4 REV. 3 29/01/2018
	LE CLARISSE	DEL PAG. 2 DI 2

servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative. A questo proposito vengono effettuati incontri periodici con l'equipe multidisciplinare finalizzati alla stesura di un Progetto Assistenziale Individualizzato che definisca obiettivi specifici di outcome per il singolo utente sulla base di una valutazione multidimensionale e dei migliori interventi che è possibile attuare;

3. la Qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti e pertanto è preciso dovere dei Responsabili di Funzione e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti siano raggiunti. A tale scopo è di fondamentale importanza il rispetto dei contenuti delle procedure del Sistema Qualità il cui livello di applicazione sarà misurato con il numero delle non conformità e dei reclami degli utenti generati dallo scostamento da questi documenti.

La Direzione assume formalmente l'impegno di condurre un sistematico e documentato Riesame del Sistema Qualità per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia dello stesso nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento, gli obiettivi espressi nella politica aziendale per la qualità e quelli che di volta in volta saranno definiti.

La Direzione si impegna ad investire in formazione e addestramento affinché si creino le condizioni più adatte perché ogni collaboratore possa svolgere la propria attività e sia consapevole di quanto la sua attività contribuisca e sia importante al fine del raggiungimento degli obiettivi per la Qualità. Rispetto ai familiari degli utenti, l'equipe propone strumenti di lavoro che prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione del proprio congiunto (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, rilevazione della qualità percepita, ecc.).

E' quindi preciso impegno della Direzione implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del cliente (utente, familiare, ente pubblico);
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

La corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità consente alla Direzione di monitorare i fattori essenziali quali:

- livello di soddisfazione del Cliente;
- le esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale;
- le opportunità di miglioramento continuo;
- le risorse necessarie al miglioramento continuo;
- il contributo dato dai fornitori e dagli altri partners dell'azienda.

Conseguentemente, la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della Qualità e ogni strategia aziendale;
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della Qualità a tutto il personale;
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di Qualità;
- applicare le migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (utilizzando Linee Guida e protocolli EBM);
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo;
- verificare, in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la Qualità e quindi degli obiettivi della Qualità dichiarati.

Genova, 29 Gennaio 2018

IL LEGALE RAPPRESENTANTE