



POLITICA DELLA QUALITÀ

IO.56A.01
Rev. 0 del 13.12.18
Pag. 1 a 2

La Politica per la Qualità del Centro di Riabilitazione “Associazione Scuola Viva Onlus”. è l’espressione delle scelte strategiche della Direzione Aziendale per garantire un servizio di qualità il più possibile rispondente alle esigenze del segmento di mercato in cui l’azienda opera.

La politica per la Qualità:

- è appropriata alle finalità e al contesto dell’organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici;
- costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- comprende un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- comprende un impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Centro di Riabilitazione “Associazione Scuola Viva Onlus”. è una associazione che si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze del Cliente sia implicite che esplicite, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

L’associazione eroga servizi riabilitativi nelle forme Semiresidenziale, Ambulatoriale, Domiciliare e la sua **Mission** è la seguente:

- ✓ promuovere attraverso le attività strutturate e l’ambiente accogliente e stimolante lo sviluppo delle risorse positive della persona
- ✓ assicurare un’assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche finanziarie e commerciali a tutela di tutti i pazienti e dei loro diritti;
- ✓ promuovere la crescita professionale e la motivazione dei propri collaboratori;
- ✓ soddisfare i bisogni espliciti ed impliciti del Cliente.

La strategia scelta per assicurare tale missione passa attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio erogato.

In particolare, il Centro di Riabilitazione “Associazione Scuola Viva Onlus”. ha definito la presente **Politica per la Qualità** aziendale diffusa e perseguita da tutte le funzioni aziendali con i seguenti obiettivi specifici:

- effettuare l’assistenza con riguardo ai bisogni specifici, espliciti ed impliciti, della persona e nel rispetto dei suoi orientamenti religiosi, culturali, sessuali, politici, assicurando all’utente il rispetto del suo credo
- fornire all’utente una educazione sanitaria appropriata ai suoi bisogni
- garantire la continuità assistenziale nell’ambito di ogni singolo progetto riabilitativo;
- garantire uniformità di accesso alle prestazioni;
- assicurare agli utenti del Centro una sempre migliore qualità di servizio e di assistenza, attraverso una metodologia di intervento che tiene conto dei bisogni, delle aspettative dell’utente e dei suoi familiari, delle sue disabilità e delle sue abilità residue funzionali;
- assicurare la qualità organizzativa attraverso l’individuazione di procedure standard per la erogazione delle prestazioni;
- adottare modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo - gestionale, dell’integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell’umanizzazione e personalizzazione dell’assistenza;
- definire i propri obiettivi nell’ottica di garantire: uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti;
- favorire la formazione e l’aggiornamento del personale tecnico;
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori;
- favorire ed ottimizzare le attività di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medici di base, Università, etc.).

La responsabilità per la definizione della politica della qualità e per la sua diffusione è della Direzione Aziendale.

La **Vision** aziendale consiste nell’essere e voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell’assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi dei cittadini, avvalendosi come detto dell’evoluzione della tecnologia e delle conoscenze. È compito



POLITICA DELLA QUALITÀ

IO.56A.01
Rev. 0 del 13.12.18
Pag. 2 a 2

dell'organizzazione raggiungere elevati livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse disponibili, perseguire la soddisfazione dei reali bisogni degli utenti, creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

La Direzione si impegna a mantenere attiva e riesaminare periodicamente la presente Politica e gli obiettivi in essa contenuti, allo scopo di verificarne l'idoneità. Si impegna inoltre, in prima linea a diffondere la stessa a tutti i livelli dell'Azienda, mediante sessione formativa, ritenendo fondamentale il coinvolgimento e la motivazione del personale.

La Politica per la Qualità è:

- affissa all'interno della struttura in modo da essere visibile anche agli utenti.
- disponibile e mantenuta come informazione documentata nella rete interna aziendale
- comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione, è presente nell'intranet aziendale;
- disponibile sul sito internet aziendale;
- disponibile a tutte le parti interessate

Gli obiettivi operativi della qualità e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale che ne consente il monitoraggio semestrale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema. Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione Aziendale, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle prestazioni da erogare, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.

Roma li 13.12.2018

Firma DG _____