



POLITICA DELLA QUALITA' NEL SISTEMA DI GESTIONE ACCREDITAMENTO

Mod. 180 Rev. 01

Del: 31/01/2023

Preparata:

“L’usignolo”, è una **struttura socio-sanitaria assistenziale/riabilitativa accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale**, per le attività di “progettazione ed erogazione di servizi assistenziali e di riabilitazione per il trattamento personalizzato di soggetti anziani non autosufficienti in regime residenziale, provenienti da tutto il territorio nazionale.

Gli obiettivi del “L’usignolo” sono i seguenti:

- fedeltà alla missione dell’ente;
- centralità della persona che si assiste e della persona che lavora;
- appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione;
- efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse.

Il Consiglio di Amministrazione del “L’usignolo”, nell’adempimento dei propri compiti statutari, per il perseguimento degli obiettivi sopra citati, ha determinato gli assetti organizzativi e l’organizzazione del lavoro che dovrà soddisfare i seguenti criteri: valorizzazione di tutte le figure professionali, divisione del lavoro, responsabilizzazione del personale, lavoro integrato e interprofessionale.

MISSION (identificazione del perché la Casa esiste).

Casa Marini non serve per mantenere abitudini o servizi che, anche nel nostro caso, offre il SSN o una qualsiasi azienda privata. Siamo chiamati ad andare tra la gente a leggere i bisogni reali nel campo dell’assistenza a soggetti anziani non autosufficienti, offrendo solidarietà e soccorso ai più provati nel corpo e nello spirito e privi di appoggio umano.

La Casa accoglie, oggi, in regime residenziale 20 persone anziane non autosufficienti. **Fisionomia Giuridica** Casa Marini agisce a livello Nazionale ed è una Residenza Protetta (RP) accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale nell’anno 2015 con D.D. n. _____ da parte della Regione, per il trattamento di soggetti anziani non autosufficienti, provenienti da tutto il territorio nazionale.

VISION (ciò che l’organizzazione della Casa vuole essere e come vuole essere percepita dalle parti interessate).

La qualità, l’etica e la sicurezza non possono prescindere dall’identità dell’istituzione.

Offriamo servizi rispondenti alle esigenze e alle legittime aspettative del cliente/utente cercando di coniugare adempimenti contrattuali, processi conformi alla politica della sicurezza e salute sul lavoro, con bisogni e aspettative dell’utenza del servizio, fedeltà alla missione dell’ente, centralità della persona che si assiste e della persona che lavora, appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione; efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse.

Per migliorare le sue potenzialità nei confronti di soggetti anziani non autosufficienti Casa Marini ha compreso l’esigenza di valutare i processi in termine di risultati relativi alle prestazioni ed all’efficacia dei processi ed al miglioramento continuo delle procedure sulla base di misurazioni oggettive.

La progettazione e l’attuazione di una gestione accurata prevede anche uno sviluppo, un’attuazione ed un miglioramento di tutto il sistema, al fine di soddisfare i requisiti che la legislazione nazionale e regionale richiedono in modo da garantire l’inserimento nella rete del S.S.N. della Casa nella piena osservanza dei requisiti del cliente stesso.

➤ **Valorizzazione**

“L’usignolo” riconosce il significato strategico e il valore di tutti gli operatori nei quali individua l’autentica risorsa, qualunque sia la scelta di qualsiasi scelta organizzativa. Per tale ragione, il modello organizzativo vuole perseguire la valorizzazione di tutte le persone che lavorano alle quali deve essere data la possibilità di impiegare al meglio il proprio bagaglio professionale, umano e culturale.

➤ **Divisione del lavoro**

“L’usignolo” riconosce la divisione del lavoro e la differenziazione delle competenze quale elemento fondamentale dell’organizzazione del lavoro: è funzionale alla specializzazione degli operatori, all’efficacia e all’efficienza.

➤ **Responsabilizzazione**

Gli assetti organizzativi del “L’usignolo” mirano a conseguire la responsabilizzazione di tutte le figure professionali e responsabili delle unità organizzative semplici, delle strutture complesse e dei servizi. Ciò consentirà di avere soluzioni più rapide ai problemi, di misurare i risultati raggiunti, attraverso un monitoraggio costante, di ciascuna articolazione del “L’usignolo”, di coinvolgere tutti gli attori aziendali nel perseguimento degli obiettivi.

➤ **Lavoro integrato e interprofessionale**

Il punto di forza del sistema organizzativo continuerà ad essere rappresentato dalla capacità delle diverse professionalità di lavorare in modo integrato e interprofessionale. Specie in area sanitaria è evidente che l’attività centrale del “L’usignolo”, il prendersi cura dell’anziano non autosufficiente, viene realizzata attraverso l’attività di diversi operatori professionali e del coinvolgimento della famiglia.



La divisione del lavoro non è antitetica al lavoro integrato, anzi, è il presupposto dello scambio sistematico tra le diverse professionalità. I partecipanti alla divisione del lavoro sono vincolati gli uni agli altri, in un rapporto di continua reciprocità verso la realizzazione della missione del “L’usignolo”.

L’implementazione di un Sistema di Gestione: Accredito Istituzionale, Qualità, secondo le norme della Regione Umbria e UNI EN ISO 9001, rappresenta il raggiungimento di un duplice obiettivo: in primo luogo abbiamo voluto dotare la nostra struttura di un sistema di gestione volto al miglioramento dei processi interni affinché la migliore organizzazione si traducesse in una maggiore soddisfazione di tutte le parti interessate, per primi gli utenti, le loro famiglie ed il personale; in secondo luogo abbiamo voluto che “L’usignolo” si proponesse sul territorio come soggetto di promozione etica in generale, contribuendo ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza dei soggetti pubblici e privati.

“L’usignolo” prevede il **ricovero residenziale** con l’ospitalità continuativa, con tutte le conseguenti prestazioni alberghiere e assistenziali, con i soli rientri in famiglia (quando esistente) previsti dal calendario annuale;

La politica della Qualità definita dal “L’usignolo” ha come obiettivo generale l’attenzione all’**utente/famiglia** che non sono semplicemente i fruitori di un servizio, ma sono, anche, coloro che presentano l’immagine verso l’esterno, difatti, le cure rivolte all’Utente danno la percezione esterna del lavoro svolto, per cui il livello di condivisione e soddisfazione dell’utente/famiglia è determinante.

Gli obiettivi specifici (raggiungibili e misurabili) che “L’usignolo” si propone sono:

- A. Miglioramento della qualità del servizio erogato (affidabilità, professionalità, sicurezza, solidarietà) mediante il coinvolgimento di tutto il personale; la diffusione della formazione sul SG a tutti i livelli; la generazione di una cultura del miglioramento continuo; il monitoraggio del sistema di gestione implementato attraverso la sistematica applicazione delle procedure del riesame della direzione.
- B. Garantire agli ospiti ed alle loro famiglie e a tutti gli interlocutori la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione del “L’usignolo”.
- C. Garantire al personale un ambiente di lavoro motivante e partecipativo.

- D. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione.
- E. Soddisfare al meglio la domanda di servizi socio-sanitari e riabilitativi coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività degli utenti.
- F. Conseguire la massima capacità competitiva per acquisire e consolidare la gestione diretta dei servizi sanitari e socio-riabilitativi complessi.

La Politica della Qualità nel nostro sistema di gestione, descrive i principi comportamentali di trasparenza e di orientamento alla qualità che attua nei confronti dei propri Clienti e degli Utenti. Gli indici di corretta gestione contabile e amministrativa, ci impone anche di considerare che “L’usignolo”, pur avendo un evidente dimensione economica, è comunque proteso a degli scopi sociali. E’ chiaro, allora, che nella gestione aziendale e nei rapporti con l’esterno in generale, il modus operandi dovrà sempre essere improntato “all’umanizzazione” e si dovrà cercare di valutare l’impatto sociale dell’azione economica.

I principi a cui si fa riferimento sono i seguenti:

Uguaglianza: per l’accesso ai propri servizi e la loro erogazione “L’usignolo” non discrimina in alcun modo la provenienza, il sesso, la razza, le opinioni politiche, la religione, la lingua o qualsiasi altro elemento di distinzione di popoli, ceti o classi sociali.

Continuità: impegno quotidiano del “L’usignolo” è l’erogazione continuativa di tutti i propri servizi, senza alcuna interruzione mirando al raggiungimento della massima disponibilità su base annuale. Per tale impegno “L’usignolo” adotta tutti i sistemi di controllo possibili e organizza la propria infrastruttura in modo da garantire tali risultati.

Diritto di informazione: “L’usignolo” mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione.

Diritto di scelta: “L’usignolo” opera sul territorio nazionale senza alcun carattere di predominanza od esclusiva territoriale di prestazioni di servizi. Il potenziale Cliente/Utente è quindi libero di effettuare le proprie scelte di utilizzazione dei servizi senza vincolo alcuno e in assoluta autonomia.

Efficacia ed Efficienza: “L’usignolo” orienta le proprie attività a rendere i servizi sempre più efficienti e efficaci attraverso la formazione del personale di ogni livello ed incarico e del continuo ricercare delle soluzioni tecnologiche e commerciali che favoriscono la qualità dei servizi resi.

Cortesìa e Trasparenza: attraverso i punti di contatto diretto, “L’usignolo” garantisce la più assoluta trasparenza e cortesìa nella forma e nei contenuti delle risposte o nella comprensione dei problemi presentati dall’Utente/Cliente.

Tutela degli Utenti: la tutela dell’Utente è il massimo obiettivo del “L’usignolo” che si impegna a non diffondere in alcun modo le informazioni ed i dati di cui viene a conoscenza per l’erogazione dei propri servizi, anche in relazione alle vigenti norme del Regolamento dell’UE sulla "Privacy".

“L’usignolo” negli anni che verranno è chiamato a non tradire mai la sua missione, a non ridurre la propria azione carismatica al terreno della filantropia o dell’altruismo. La Politica della Qualità, nel nostro sistema di gestione, è un ulteriore strumento per far conoscere i servizi offerti, dando ad ognuno la possibilità di contribuire, con le proprie segnalazioni, a dare al “L’usignolo”, gli elementi per far sì che le attività dell’ente siano sempre più qualificate e rispondenti alle attese di coloro che si rivolgono ad esso.

Tutto il personale è invitato ad aderire alle procedure del sistema di gestione e unitamente ai clienti, agli utenti ed alle famiglie degli stessi, devono dare suggerimenti per migliorarne il livello affinché questa non rimanga una questione di pochi addetti ai lavori, ma frutto e risultato del coinvolgimento di ogni settore del “L’usignolo” che può fare, chiedere e chiedere di fare qualità.

IL PRESIDENTE
Donatella Quondam Girolami