



La Direzione Generale, nel rilevare l'importanza di una gestione volta al miglioramento delle condizioni psico-fisiche degli ospiti, definisce gli obiettivi che intende perseguire e gli impegni da assumere anche attraverso l'introduzione di un moderno Sistema Qualità.

La Residenza "I Girasoli" ritiene, infatti, di estrema importanza la realizzazione di un Sistema Qualità all'interno della propria organizzazione per garantire una costante ricerca ed impegno volti al miglioramento dei processi, tale da garantire:

- la soddisfazione degli ospiti e dei familiari
- l'assicurazione di un livello qualitativo costante dei servizi forniti
- l'efficacia degli interventi

Gli **obiettivi** prioritari per il mantenimento ed il miglioramento continuo di ogni offerta assistenziale proposta dalla struttura possono essere così sintetizzati:

- **Centralità del beneficio del servizio;** ossia concentrare l'attenzione, l'impegno e la pratica professionale sulla ricerca della soddisfazione della domanda socio-assistenziale, sanitaria ed alberghiera; garantire l'erogazione dei propri servizi in maniera continua e senza interruzioni 24 ore su 24.
- **Equità dell'azione;** a parità di bisogni garantire in modo tempestivo le stesse opportunità di accesso alle prestazioni, ai servizi e agli strumenti a disposizione.
- **Efficacia dell'azione** attraverso la verifica periodica degli obiettivi specifici e unici, formulati per ogni ospite e al contempo il monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti, indicatore di miglorie da apportare.
- **Trasparenza** nei processi decisionali, nelle modalità di erogazione e accesso ai servizi, come garanzia di uguaglianza e imparzialità nel gestire le risorse finanziarie e umane.
- **Partecipazione** degli operatori per creare un ambiente di lavoro che permetta a tutti di sentirsi protagonisti delle trasformazioni operative ed organizzative.
- **Innovazione;** intesa, sia come promozione dello sviluppo costante di nuove conoscenze e competenze, sia come ricerca del miglioramento continuo.
- **Formazione** per promuovere le attività finalizzate alla crescita professionale di tutti gli operatori e come strategia globale di un'organizzazione che "ascolta" utenti e operatori per "imparare" a percorrere la strada verso il miglioramento.
- **Relazione con il territorio** dedicata allo sviluppo dell'integrazione affinché l'inserimento in struttura non costituisca per l'anziano una scelta emarginante.



# Politica del Servizio

Allegato 1

- **Rispetto** assoluto delle leggi e normative vigenti in materia di sicurezza, igiene del lavoro e antinfortunistica.
- **Rapporti corretti** con i rappresentanti dell'AUSL, dei Comuni, Associazioni di tutela e con le organizzazioni sindacali: CGIL – CISL – UIL per un costante confronto di merito.
- **Individuazione** d'indicatori di prestazione e attribuzione, di obiettivi precisi e misurabili, per i processi fondamentali.

Tali indicatori e obiettivi sono raccolti in un PIANO DI MIGLIORAMENTO

Per tutto ciò la Direzione Generale s'impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità attraverso:

- L'istituzione, formalizzazione e realizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità;
- Il continuo aggiornamento dei propri strumenti operativi;
- La promozione e l'implementazione di programmi di addestramento del personale a tutti i livelli, al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane;
- L'aggiornamento scientifico che permette di valutare e sperimentare le nuove proposte intervenute nei propri settori d'intervento.

Nella realizzazione di tale Politica, la Direzione Generale s'impegna a destinare le risorse necessarie sia in termini di personale sia economiche.

La Direzione Generale fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità di tutto il personale della Residenza I Girasoli e coinvolge quindi ogni funzione aziendale nell'ambito dei compiti assegnati.

Pertanto, la Direzione Generale è impegnata ad assicurare che i presenti indirizzi siano compresi, accettati e sostenuti da tutti i livelli organizzativi, attraverso un'adeguata e costante formazione ed informazione a tutto il personale che svolge funzioni che influenzano la qualità. Le registrazioni di tali attività di sensibilizzazione/formazione, generalmente realizzate tramite incontri e/o riunioni interne, sono mantenute dal Responsabile Sistema Qualità.

Affinché la Politica del Servizio sia attuata al meglio, la Direzione Generale s'impegna a supportarla con tutti gli strumenti tecnici, informatici e logistici ritenuti necessari.

Data 02/05/2014

Firma AU \_\_\_\_\_