5.1 Politica della Qualità

Missione aziendale

L'essenza che contraddistingue l'Istituto e lo spirito che lo anima ed orienta l'agire degli amministratori è rimasto fedele alla volontà del fondatore, il terziario francescano Comm. Alfredo Silvestri che, nel lontano 1924, volle – fondando questa Opera – creare un rifugio sicuro per i vecchi poveri per alleviarne sia i problemi economici che quelli umani.

Campi prioritari d'azione

L'obiettivo prioritario della struttura è quello di preservare e promuovere la dignità della persona nelle sue varie espressioni e potenzialità, contrastando solitudine ed isolamento, quali cause di involuzione della persona nell'essere individuo e parte della collettività.

Tempo, risorse, attenzioni, cure, inventiva ed energie vengono profuse, da parte di tutti coloro che operano nella struttura, in una combinazione armonica per conseguire la valorizzazione delle capacità del singolo all'interno della comunità.

Il miglioramento della qualità della vita, che presuppone il conseguimento del massimo grado di autonomia degli Ospiti della Residenza, passa ineluttabilmente attraverso il recupero, il mantenimento e il rafforzamento delle potenzialità fisiche, psichiche, relazionali e sociali dell'anziano.

La programmazione degli interventi, attraverso il lavoro di equipe, mira a soddisfare e, possibilmente, ad anticipare le esigenze di ciascun Ospite. La riuscita, infine, di tutti i percorsi socio-assistenziali, sanitari e riabilitativi prevede necessariamente la partecipazione dell'Ospite stesso alle attività e, ove possibile, la fattiva collaborazione dei familiari. In tal senso particolare attenzione è posta nell'organizzazione delle attività ludico-ricreative per sviluppare le capacità relazionali e riattivare le funzioni psico-motorie involute.

Parametri gestionali e di qualità

La ONLUS adotta il Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di assicurare:

a) la corretta e completa individuazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite, la conversione di dette esigenze ed aspettative in requisiti del servizio,
b) il pieno rispetto di tali requisiti,
c) il pieno rispetto dei requisiti cogenti,
d) il soddisfacimento dei bisogni sanitari e socio-sanitari degli Ospiti;
e) la piena attuazione della centralità del paziente attraverso la cooperazione con la ASL ed i servizi territoriali, adottando le innovazioni possibili, valorizzando gli esiti delle ricerche applicabili al servizio e, per quanto applicabile, garantendo il supporto alla ASL nella sorveglianza epidemiologica.

La ONLUS intende realizzare la sua missione adottando, nell'ambito del sopracitato Sistema di Gestione per la Qualità, l'approccio per processi e la ricerca del miglioramento continuo attraverso il monitoraggio sistematico di parametri definiti per ciascun processo.

I campi prioritari d'azione per il miglioramento aziendale sono individuati nei processi aziendali che la Direzione si impegna a monitorare sistematicamente.

La Direzione ha nominato un Responsabile Gestione Qualità che deve supportare il Presidente ed il Direttore Sanitario nella definizione di un complesso di parametri gestionali misurabili che consentano il monitoraggio continuo dei processi aziendali al fine di favorire il raggiungimento della missione aziendale con un sempre crescente grado di efficacia ed efficienza.

Obiettivi di qualità

La Direzione si impegna a definire annualmente, parametro per parametro, un valore obiettivo che traduca numericamente la missione e i campi d'azione sopra definiti.

Detti obiettivi devono recepire le seguenti linee di indirizzo:

1. mantenimento elevato del grado di soddisfazione degli Ospiti;
2. minimizzazione – per quanto possibile – degli eventi avversi quali cadute e ulcere da pressione;
3. ottimizzazione dei costi a parità di servizi erogati;

Metodi e strumenti per il raggiungimento degli obiettivi

La Direzione si impegna ad adottare strumenti di pianificazione delle risorse che consentano il monitoraggio continuo dei parametri gestionali ed il raggiungimento dei corrispondenti obiettivi.

A tale scopo, si impegna a condurre sistematiche attività di riesame sull'intero Sistema di Gestione per la Qualità per assicurarne il pieno autocontrollo e per garantirne nel tempo l'adeguatezza, l'efficacia e di favorirne l'efficienza. Pertanto, si impegna a redigere annualmente un Programma di Miglioramento Continuo che favorisca la rilevazione dei valori assunti da ciascun parametro ed evidenzi il raggiungimento o meno del corrispondente valore obiettivo.

Tutto il personale è tenuto a collaborare con la Direzione nell'impegno volto a raggiungere gli obiettivi fissati e nel più razionale impiego delle risorse appositamente destinate al miglioramento delle prestazioni.

La Direzione si impegna, altresì, ad avviare tempestive Azioni Correttive ogni volta che un obiettivo non sia stato raggiunto e ogni volta che emerga un problema che impedisca l'erogazione di un servizio di qualità.

Ogni persona, identificata nel Manuale della Qualità mediante la descrizione della propria funzione, deve applicare le prescrizioni contenute nel Manuale medesimo relativamente all'area affidata alla sua responsabilità.

Le funzioni assegnate dal Manuale e da ogni altro Documento Prescrittivo Interno possono essere delegate per il loro espletamento a personale dipendente dal Responsabile delle funzioni medesime.

La delega di funzioni non implica, tuttavia, la delega di responsabilità che rimane totalmente affidata ai responsabili delle funzioni identificate nel presente Manuale. In caso di impedimento temporaneo del personale responsabile di una data funzione, la responsabilità è assunta ad interim dal personale posto immediatamente al di sopra nella gerarchia aziendale così come individuata nell'organigramma aziendale.

Le eventuali divergenze che non possano essere risolte attraverso la struttura organizzativa descritta nel Manuale, dovranno essere sottoposte alla scrivente Direzione per una risoluzione definitiva in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, del Manuale, delle Istruzioni Operative ed alle prescrizioni Regionali.

Ficulle, 30 giugno 2018

Il Presidente

CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA
IL PRESIDENTE
(Cav. Com. Silvio Topo)