



POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità, definita dalla direzione, è orientata a garantire il soddisfacimento dei requisiti degli utenti e delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'organizzazione) ed al miglioramento delle proprie prestazioni.

La mission che il centro si propone di perseguire consiste principalmente nell'aiutare la persona diversamente abile a conservare le abilità acquisite, di modo che si possano anche arrestare eventuali processi di deterioramento in corso, e a sviluppare abilità deficitarie o non ancora possedute, attraverso specifici training riabilitativi, al fine di incentivare l'autonomia e migliorare la qualità di vita del soggetto e di riflesso della sua famiglia.

E' obiettivo dell'organizzazione, motivare adeguatamente tutto il personale e mettere in campo le risorse e l'impegno che servono per raggiungere gli obiettivi definiti; in particolare gli obiettivi generali che si intendono perseguire sono:

- a) istituire un sistema di monitoraggio delle prestazioni delle varie funzioni per valutare i risultati e individuare i margini di miglioramento;
- b) verificare che all'utente giunga sempre un servizio che sia conforme alle sue reali esigenze, nel pieno rispetto dei vincoli contrattuali e delle normative cogenti;
- c) tendere alla fidelizzazione dell'utente;
- d) mantenere e incrementare le competenze del personale attraverso una pianificazione della formazione, finalizzata a coprire le professionalità richieste dai processi interni;
- e) rispettare le prescrizioni degli organismi istituzionali e organi di accreditamento e valutazione;
- f) monitorare le risorse disponibili al fine di valutarne l'efficacia e valutare il rinnovo delle stesse in relazione al loro stato e allo sviluppo dei processi, considerando gli obiettivi di miglioramento e le esigenze degli utenti;
- g) istituire un rapporto coi fornitori finalizzato a permettere un regolare ed efficace funzionamento dei processi aziendali, monitorandone le prestazioni.

Un quadro di riferimento per riesaminare il rispetto della Politica aziendale ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati, è definito dalla Direzione attraverso opportuni indicatori per specifico processo, nel documento denominato "[Obiettivi ed indicatori](#)"

Impegno della direzione

L'impegno della Direzione per la qualità è formalizzato dalla decisione di adottare un sistema di gestione in grado di generare benefici per tutte le parti interessate; nella consapevolezza che un suo puntuale sviluppo e messa in atto richiedono come elementi essenziali: la leadership ed il coinvolgimento attivo della Direzione e di tutti i collaboratori.

L'impegno della stessa Direzione si concretizza nello svolgere direttamente le attività relative ai seguenti punti chiave:

- rispettare tutti i doveri derivanti dall'accREDITAMENTO istituzionale e dal raggiungimento e mantenimento della buona pratica professionale;
- la definizione dei prodotti/servizi, da realizzare, adeguati sistematicamente alle aspettative e alle esigenze degli utenti e ai requisiti cogenti;



POLITICA DELLA QUALITÀ

- la definizione della politica della qualità e degli obiettivi ed il loro riesame periodico, in modo che rimangano adeguati agli scopi perseguiti nel tempo e che i singoli comportamenti di tutta l'organizzazione siano orientati verso la soddisfazione delle aspettative dei clienti;
- la definizione dei processi e l'assegnazione delle relative informazioni e risorse necessarie all'attuazione della politica, al raggiungimento degli obiettivi ed al loro continuo miglioramento;
- la definizione della struttura organizzativa;
- la definizione dei criteri per stabilire e verificare la disponibilità delle risorse necessarie per assicurare quelle utili all'attuazione dei vari processi;
- l'implementazione di un efficace sistema di comunicazione interno/esterno che consenta la conoscenza delle aspettative del cliente nel minor tempo e generi l'orientamento dei singoli comportamenti di tutta l'organizzazione verso la soddisfazione delle aspettative degli utenti e di requisiti applicabili;
- il monitoraggio e riesame del sistema per verificare se i risultati pianificati siano stati ottenuti ed individuare i miglioramenti possibili, nel rispetto della conformità alle norme e ai requisiti cogenti.

L'organizzazione ha definito le puntuali attività per enfatizzare il “focus sull'utente” sia nella fase di definizione delle aspettative e delle esigenze sia in quella di misurare la sua soddisfazione.

La Direzione si impegna perché la politica sia divulgata all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

La responsabilità e l'autorità per la gestione, l'esecuzione e la verifica delle attività che influenzano la qualità è assegnata al Responsabile Qualità RGQ.

Si invita pertanto tutto il personale, di ogni ordine e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema, ed attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel sistema di gestione nonché nelle Procedure di pertinenza.

Galatina 07/01/2020

Il Rappresentante Legale
(*Francesca Fersino*)