



## Mod. 5.2 – Politica

La **Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Chiara** è una struttura residenziale accreditata con il servizio sanitario nazionale, destinata ad accogliere anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, e a fornire loro prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di tipo assistenziale, sanitario, riabilitativo, culturale e ricreativo.

A tale scopo, la **RSA Santa Chiara** ha introdotto al proprio interno un **Sistema per la Gestione della Qualità** al fine di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del proprio lavoro, e attraverso il quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire obiettivi qualitativi idonei a ridurre situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con il personale e con gli ospiti assistiti.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione di una **Politica della Qualità** possa, inoltre, contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure e linee guida, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che, inevitabilmente, apportano costi aggiuntivi all'economia della struttura e all'immagine guadagnata "sul campo".

Obiettivo dell'organizzazione è, pertanto, gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune.

La **RSA Santa Chiara** si affianca al paziente, ascolta le sue esigenze e cerca la migliore cura e piano terapeutico; è per questo motivo che il punto fermo nella gestione è l'attenzione alle esigenze e ad eventuali reclami da parte del personale ospite, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle prestazioni.

Tale obiettivo può essere raggiunto unicamente:

- **formando ed informando il personale e gli outsourcer che, parti integranti del lavoro da svolgersi, diventano consapevoli degli obiettivi interni e dei modi per perseguirli,**
- prestando attenzione alle osservazioni avanzate dagli operatori che, poiché a diretto contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

Le linee guida attraverso le quali si intende raggiungere questi obiettivi primari possono sintetizzarsi in:

- ✓ Rispetto delle normative che definiscono il servizio da effettuare;
- ✓ Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- ✓ Monitoraggio costante del lavoro svolto dagli outsourcer i quali rispecchiano l'operato dell'organizzazione e dei fornitori coinvolti, attuato mediante registrazioni mirate ad attuare le specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;



## Mod. 5.2 – Politica

- ✓ Informazione e coinvolgimento di tutta l'organizzazione circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità;
- ✓ Azioni continue per ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono lo svolgimento del lavoro;
- ✓ Formalizzare il patrimonio delle conoscenze attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- ✓ Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità e dei disservizi nella convinzione che un problema non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine o responsabilità legale per danni procurati;
- ✓ Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle problematiche.
- ✓ Il rispetto dei criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti;

Nel caso in cui esigenze qualitative particolari scaturiscano da informazioni e considerazioni che esulano dalla richiesta effettiva dell'ospite, ovvero nel caso in cui tali informazioni siano correlabili a tendenze di settore riguardanti "specifiche potenzialmente richiedibili", l'esigenza di un'appropriata pianificazione della qualità e dello sviluppo in risposta alla tendenza, viene discussa tra le Funzioni primarie in sede di **Riesame del Sistema Qualità**.

La Direzione è mantenuta costantemente aggiornata dal RGQ sull'andamento del Sistema (anche grazie ad appropriate valutazioni statistiche sui dati di rilievo) e imposta di riflesso le proprie strategie economiche e di mercato.

**Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da pazienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto.**

In questo modo tutta l'organizzazione, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti.

Roma, 02.04.2021

R.S.A. SETTEBAGNI s.r.l.  
Via V. Emanuele II°, 100  
50134 FIRENZE  
Partita IVA 08506480486

La Direzione