



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev.02 del 20.08.2025

RSA SANTA CHIARA

Via dello Scalo di Settebagni n. 77 – 00138 Roma

Tel. 06/88565953 – www.rsasantachiara.com

E-mail: rsa.santachiara@pec.it | rsasantachiara@gmail.com

Sommario

<i>Introduzione</i>	<i>2</i>
<i>Principi ispiratori.....</i>	<i>2</i>
<i>Obiettivi strategici.....</i>	<i>2</i>
<i>Linee operative</i>	<i>3</i>
<i>Impegno della Direzione.....</i>	<i>3</i>
<i>Conclusioni.....</i>	<i>4</i>



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev.02 del 20.08.2025

Introduzione

La **RSA Santa Chiara** ha scelto di adottare e mantenere un **Sistema di Gestione per la Qualità** come strumento fondamentale per garantire standard assistenziali, sanitari e organizzativi in linea con i requisiti del **Servizio Sanitario Nazionale**, con le **normative regionali** e con i principi di **miglioramento continuo** previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Politica per la Qualità rappresenta un **impegno formale e costante** assunto dalla Direzione e da tutto il personale della struttura nei confronti degli ospiti, delle loro famiglie, degli operatori, dei fornitori e della comunità di riferimento. Essa definisce la cornice di valori, obiettivi e linee di azione che orientano ogni attività della Residenza.

L'obiettivo primario è il **miglioramento della qualità della vita delle persone accolte**, garantendo non solo prestazioni sanitarie e assistenziali adeguate, ma anche la tutela della dignità, il rispetto delle preferenze individuali e la valorizzazione delle capacità residue di ciascun ospite.

Principi ispiratori

I servizi offerti dalla RSA Santa Chiara si fondano sui principi sanciti dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** e recepiti nella **Carta dei Servizi**, arricchiti da valori etici e professionali propri della nostra missione:

- **Eguaglianza:** pari trattamento per tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, età, religione, lingua, cultura o condizione sociale ed economica.
- **Imparzialità:** equità, trasparenza e rispetto nei rapporti con ospiti, familiari e collaboratori.
- **Continuità:** erogazione regolare e costante dei servizi, con impegno a ridurre al minimo eventuali interruzioni o disagi.
- **Partecipazione:** coinvolgimento attivo degli ospiti e delle famiglie nei processi decisionali, nella definizione dei piani assistenziali e nel miglioramento dei servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** utilizzo consapevole delle risorse, massimizzando i risultati ottenuti a fronte dei mezzi impiegati.
- **Centralità della persona:** attenzione globale alla dignità, alla salute, ai bisogni psicologici, relazionali e spirituali di ciascun ospite.
- **Umanizzazione delle cure:** creare un ambiente accogliente, familiare e rispettoso delle relazioni umane, in cui l'assistenza sia anche ascolto, empatia e vicinanza.
- **Innovazione e aggiornamento:** costante apertura a soluzioni organizzative, cliniche e tecnologiche che migliorino la qualità dei servizi.

Obiettivi strategici

La RSA Santa Chiara si impegna a perseguire obiettivi chiari e misurabili, tra cui:



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev.02 del 20.08.2025

- **Tutela della salute e della sicurezza** degli ospiti, garantendo prestazioni sanitarie e assistenziali qualificate e basate su protocolli aggiornati.
- **Benessere globale:** offrire un ambiente sereno, stimolante e inclusivo, che favorisca la socializzazione, la prevenzione dell'isolamento e il mantenimento delle relazioni familiari.
- **Riabilitazione e autonomia:** promuovere attività riabilitative, occupazionali e ricreative mirate al recupero e al mantenimento delle capacità residue.
- **Rispetto dei diritti:** attuare concretamente la **Carta dei diritti della persona anziana**, assicurando trasparenza, dignità e protezione della privacy (GDPR 679/2016).
- **Valorizzazione del personale:** promuovere la formazione continua, la motivazione e la responsabilizzazione, riconoscendo agli operatori un ruolo attivo e centrale nei processi di miglioramento.
- **Collaborazione con i fornitori:** selezionare e monitorare sistematicamente outsourcer qualificati, affinché contribuiscano al mantenimento degli standard qualitativi.
- **Dialogo e trasparenza:** mantenere relazioni costanti e collaborative con ospiti, famiglie, istituzioni e stakeholder, garantendo canali di ascolto e gestione rapida dei reclami.
- **Sostenibilità:** adottare scelte gestionali attente all'uso razionale delle risorse, minimizzando sprechi e inefficienze.

Linee operative

Per realizzare gli obiettivi prefissati, la RSA Santa Chiara attua:

- **Monitoraggio costante** dei processi assistenziali e organizzativi, tramite indicatori di performance e standard qualitativi.
- **Valutazione della soddisfazione:** raccolta periodica dei feedback tramite questionari rivolti a ospiti e familiari, con analisi sistematica dei risultati.
- **Gestione trasparente dei reclami:** adozione di procedure chiare per la raccolta, la registrazione e la risposta tempestiva a osservazioni e segnalazioni.
- **Riesame del Sistema Qualità:** verifiche periodiche e annuali per aggiornare obiettivi e strategie, in linea con i cambiamenti normativi e organizzativi.
- **Audit interni e verifiche ispettive:** controllo costante della conformità delle attività alle procedure e alle normative.
- **Formazione continua:** percorsi di aggiornamento e qualificazione professionale per tutto il personale.
- **Coinvolgimento degli stakeholder:** attraverso il Comitato degli ospiti e dei familiari, incontri periodici e momenti di confronto costruttivo.
- **Innovazione tecnologica:** graduale implementazione di strumenti digitali per migliorare la gestione delle informazioni, la sicurezza dei dati e la qualità del servizio.

Impegno della Direzione

La Direzione della RSA Santa Chiara si assume la responsabilità di:

- Diffondere e far conoscere la Politica per la Qualità a tutto il personale e agli stakeholder esterni.



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev.02 del 20.08.2025

- Promuovere quotidianamente la **cultura della qualità** come valore condiviso.
- Assegnare risorse adeguate – umane, tecniche ed economiche – al raggiungimento degli obiettivi fissati.
- Sostenere lo sviluppo professionale degli operatori, valorizzandone le competenze e il contributo innovativo.
- Definire e monitorare periodicamente **indicatori di qualità** per garantire trasparenza e accountability.
- Mantenere un approccio **proattivo** al miglioramento continuo, privilegiando la prevenzione delle criticità rispetto alla loro correzione successiva.

Conclusioni

La **Politica per la Qualità** della RSA Santa Chiara è un documento **dinamico e strategico**, soggetto a riesame e aggiornamento periodico.

Essa rappresenta un **patto di fiducia e responsabilità condivisa** tra la struttura, gli ospiti, le famiglie, il personale e la comunità.

Attraverso l'impegno congiunto di tutte le parti, la RSA Santa Chiara si propone di garantire servizi sempre più qualificati, sicuri, umanizzati e orientati alla persona, perseguendo con coerenza e continuità il fine ultimo: **tutelare la dignità, la salute e la qualità della vita di ogni ospite**.

RSA SANTA CHIARA
LEGALE RAPP. TE
MUSOTTO
ANTONietta