

| | | | |
|---------------|-------------------------------|----------------|-------------------|
| DOC 00 | POLITICA DELLA QUALITÀ | REV. 02 | 30/12/2021 |
|---------------|-------------------------------|----------------|-------------------|

La Direzione de **IL FARO Società Cooperativa Sociale onlus**, definisce ed attua la presente Politica per la Qualità, nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo dei servizi sanitari erogati presso il "Centro Orizzonte" al fine di soddisfare pienamente le aspettative degli utenti finali, attraverso l'erogazione di servizi conformi ai requisiti di legge sia espressi sia impliciti, e monitorare e migliorare continuamente i propri standard qualitativi offerti.

La missione de **IL FARO Società Cooperativa Sociale** è quella di farsi carico dei problemi del cliente e di tutelare lo stesso, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutta la struttura nell'ottenimento della soddisfazione del cliente.

La Direzione intende attenersi, nello svolgimento dei propri servizi, agli indirizzi previsti dalla normativa di riordino dei requisiti organizzativi, generali e specifici, per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie (D.G.R. 1571/2019), e dei requisiti organizzativi aggiuntivi stabiliti dall'autorità regionale per l'accreditamento delle strutture sanitarie e sociosanitarie (D.G.R. 1572/2019).

La Direzione si prefigge inoltre di operare nel pieno rispetto del quadro normativo in vigore, e delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate.

A tal fine la Direzione intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso i seguenti obiettivi:

- il rispetto delle linee guida di riferimento nell'espletamento del servizio;
- la ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio effettuato;
- la valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatasi all'esterno del centro;
- la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori dell'Organizzazione al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti;
- il mantenimento di un sistema di gestione adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo;
- il rispetto della normativa di settore relativa alla sicurezza dei dati personali;
- il rispetto della salute e sicurezza del personale durante lo svolgimento delle attività presso la struttura;
- il rispetto delle pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità ai cittadini;
- la garanzia dell'informazione e della comunicazione con gli utenti e con le parti interessate.

In coerenza con la presente Politica la Direzione, in collaborazione con il Direttore sanitario, definisce obiettivi, raggiungibili e misurabili, al fine di monitorare il servizio erogato ed assicurare il pieno rispetto della missione aziendale.

Tra gli obiettivi definiti annualmente dalla Direzione rientrano obiettivi relativi:

- al miglioramento della comunicazione interna con il cliente e con le parti interessate;
- al miglioramento nel servizio;
- al miglioramento dei processi di supporto.
- alla conoscenza, comprensione e comunicazione a tutti i livelli della struttura organizzativa delle esigenze e aspettative degli utenti, concretizzandone i bisogni in requisiti per l'organizzazione, compiendo ogni sforzo per superare le proprie aspettative;
- al monitoraggio e misurazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- al perseguimento della soddisfazione e gratificazione di tutto il personale aziendale assicurando le risorse per accrescere le conoscenze, le competenze professionali e la consapevolezza in merito alla rilevanza di ciascuna attività verso il conseguimento degli obiettivi aziendali.

La Direzione assegna gli obiettivi alle varie funzioni responsabili, assicurando loro le risorse necessarie al loro perseguimento, e individua, in accordo con il responsabile Qualità, adeguati indicatori per monitorare il grado di raggiungimento degli stessi.

In definitiva, la Direzione Generale intende, attraverso il Sistema di Gestione, creare una nuova cultura all'interno dell'Organizzazione, anche attraverso il coinvolgimento di tutto il personale al miglioramento continuo in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità sia condiviso quale scopo comune e divenga l'impegno prioritario di ciascuno.

La Direzione Generale si impegna ad attuare la presente Politica per la Qualità, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione, provvedendo periodicamente al riesame della stessa al fine di verificarne la coerenza con gli obiettivi definiti.

Al Responsabile Qualità nominato è delegato il compito di predisporre ed aggiornare il Sistema di Gestione, coordinarne la corretta applicazione e di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia, in accordo alle procedure interne stabilite, alle normative cogenti applicabili, all'evoluzione tecnologica specifica e alle esigenze delle parti interessate. Nell'espletamento di tale attività, egli potrà fare affidamento sul personale dell'Organizzazione che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Poiché la sistematica applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è essenziale per il miglioramento continuo dell'Organizzazione, è di fondamentale importanza che tutti i dipendenti comprendano e condividano la presente Politica per la Qualità.

La Politica viene esposta presso la sede operativa e pubblicata nel sito web, ad evidenza della sua comunicazione e divulgazione alle funzioni interne e alle parti interessate. Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno sistematicamente riesaminati.