

	5.2 POLITICA		ALLEGATO 2
	POLITICA PER LA QUALITA'		
	Data 23 Gennaio 2018	Rev 1	Pagina 1 di 2

Provincia Italiana della Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù (Casa di Riposo Villa Miramare) si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli Ospiti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale. A tal fine intende perseguire i seguenti obiettivi strategici, che sono alla base della sua politica per la Qualità:

- soddisfazione dei bisogni dei Clienti (Ospiti e loro Familiari)
- centralità sulla qualità della vita dell'Ospite;
- efficacia del proprio Progetto Globale;
- rispetto delle Norme vigenti;
- prevenzione dei problemi;
- continuo miglioramento dei processi.

La valutazione della qualità percepita dagli utenti (Ospiti e loro Familiari) è l'indicatore più efficace della validità delle scelte. Pertanto tutte le osservazioni e i reclami degli Ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate.

A partire dall'impegno della Direzione e, con le responsabilità di ognuno, ci si orienterà a focalizzare il Sistema di Gestione per la Qualità verso l'orientamento al Cliente/Utente ed al contesto dell'organizzazione, perseguita attraverso i seguenti obiettivi:

- incrementare la soddisfazione degli Ospiti e dei familiari. A tale fine la Direzione si impegna attivamente per migliorare in continuo i processi in modo che le prestazioni risultino sempre più soddisfacenti per gli Ospiti, per le famiglie e per le altre parti interessate.
- comprendere correttamente le attese degli Ospiti e delle Parti Interessate e tradurle in informazioni da diffondere all'interno della nostra Casa e nei nostri documenti. A tale fine la direzione si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.
- definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione, il rispetto delle responsabilità stesse e la consapevolezza che il risultato finale dipende in gran parte dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati
- migliorare la professionalità e della motivazione delle risorse umane. Poiché ciascun Collaboratore è una risorsa fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:
 - selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
 - fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
 - comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti
- Mantenere, migliorare e potenziare le infrastrutture. La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.
- **Migliorare gli strumenti di comunicazione verso l'esterno con lo scopo di incrementare il tasso di occupazione della Casa.**

	5.2 POLITICA		ALLEGATO 2
	POLITICA PER LA QUALITA'		
	Data 23 Gennaio 2018	Rev 1	Pagina 2 di 2

- **Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001.**

Per il conseguimento di tali obiettivi la Direzione ritiene indispensabile che la Politica per la Qualità sia comunicata e compresa all'interno della organizzazione ed a tale scopo si impegna a:

- presentarla a tutto il personale tramite diffusione in bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione
- promuovere attività di formazione ed addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:15 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel presente Manuale di gestione per la Qualità;
- coinvolgere il personale, a qualsiasi livello, per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità dell'organizzazione;
- rendere disponibile la politica qualità alle parti interessate

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

La presente Politica per la Qualità è oggetto di riesame almeno annuale da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità.

LA DIREZIONE GENERALE