

**POLITICA AZIENDALE****• MISSIONE**

L'ASP Brignole-RSA Doria ha l'obiettivo prioritario di erogare servizi nel più assoluto rispetto delle leggi e secondo standard di qualità definiti e controllati in modo continuativo, al fine di soddisfare gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale e le loro famiglie.

I servizi socio-sanitari-assistenziali erogati nella Residenza Sanitaria Assistenziale hanno lo scopo di Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

L'azienda assicura la piena informazione dei servizi forniti, tramite la pubblicazione e distribuzione della Carta dei servizi.

Per la realizzazione della mission aziendale la Direzione ritiene prioritaria l'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, la cui corretta applicazione consenta di monitorare fattori essenziali alla vita della RSA; quali:

- livello di soddisfazione del Cliente
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- rischi ed opportunità identificati a seguito dell'analisi
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato ai fornitori e dagli altri partner dell'azienda

• VISIONE

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

• VALORI AZIENDALI

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

1. **Efficacia ed efficienza:** l'ASP Brignole-RSA Doria fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi riabilitativi e di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi fissati. Inoltre, la struttura mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni riabilitativo-sanitarie ed assistenziali.
2. **Competenza e professionalità:** l'azienda determina le competenze necessarie per il personale attraverso un costante impegno volto alla responsabilizzazione e crescita professionale di tutti gli operatori che lavorano all'interno della struttura.
3. **Trasparenza e libertà di scelta:** l'Ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. Il Centro fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite.



POLITICA AZIENDALE

- 4. Comunicazione:** la condivisione e la comunicazione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede tempo e fatica, ma è l'unica strada percorribile. Essa dà dignità e riconoscimento al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica comporta un forte impegno da parte di tutti, e consente all'organizzazione e ai singoli operatori, di crescere e di trovare una più forte identità e senso di appartenenza.
- 5. Empatia:** questo valore è stato dichiarato primario dall'intera organizzazione. L'attenzione degli operatori deve sempre essere focalizzata sull'ospite, i suoi bisogni, i suoi desideri e sulla sua famiglia. Questo non è un fatto automatico e immediato, è un fatto di cultura aziendale e personale. La formazione degli operatori è strutturata con questo obiettivo.
- 6. Integrazione:** da sempre l'ASP Brignole-RSA Doria si caratterizza per il suo forte legame con il territorio. La strategia aziendale mira a fortificare sempre più questo legame attraverso la realizzazione di eventi che mirano a portare al centro dell'attenzione della Comunità la vita che si svolge nella Residenza. Numerosi i volontari che collaborano. Ad essi e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ad essi il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

La Direzione con cadenza annuale, in sede di riesame del Sistema di gestione per la Qualità, si assume inoltre la responsabilità di verificare l'adeguatezza della seguente politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati di seguito.

Il Sistema di gestione della Qualità dell'ASP Brignola-RSA Doria, in accordo con tutte le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, definisce la struttura, le correlazioni organizzative, le modalità gestionali e le responsabilità connesse alla predisposizione, attuazione e controllo di tutte le attività rilevanti per la realizzazione della Politica per la Qualità.

I documenti organizzativi, le procedure e la documentazione di supporto definiscono, con l'appropriato livello di dettaglio, le modalità di effettuazione delle attività garantendone il controllo in modo coerente rispetto agli impegni assunti.

La Direzione assicura che la Politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.