

La scelta di introdurre all'interno della **Opera Madonna del Divino Amore Seconda** un **Sistema per la Gestione della Qualità** è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara e univoca lo svolgimento del nostro lavoro, utilizzando un documento di riferimento (il Manuale Gestione Qualità), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse, stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati e ridurre di conseguenza il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con il personale in cura.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione della **Politica della Qualità** possa 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. L'**Opera Madonna del Divino Amore Seconda** è una casa di cura (RSA) accreditata con il servizio sanitario nazionale che offre anche servizi di riabilitazione e radiologia e vanta una forte tradizione nel settore per affidabilità e serietà nel lavoro e in questa ottica è sensibile a sviluppare tecniche sempre più innovative per proporre al personale ospite della struttura un servizio al passo con i tempi.

L'**Opera Madonna del Divino Amore Seconda** è inoltre un'azienda che 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 ed eventuali reclami da parte del personale ospite, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle attività dell'organizzazione. Tale obiettivo può essere raggiunto solo **formando ed informando non solo il personale, ma soprattutto gli outsourcer che diventano parte integrante del lavoro da svolgersi, in maniera da renderli consapevoli degli obiettivi interni e dei modi per perseguirli**, prestando inoltre 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 si possono sintetizzare 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;

- ✓ 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 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.

Nel caso in cui esigenze qualitative particolari scaturiscano da informazioni e considerazioni che esulano dalla richiesta effettiva del paziente, 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 01/03/2019

La Direzione