



Residenza Alzheimer "Non ti scordar di me"  
Convenzionata USL Umbria 2  
Convenzionata Università degli Studi di Perugia  
Corso di Laurea in Fisioterapia



## POLITICA PER LA QUALITÀ

Scopo di questo Manuale della Qualità è quello di indicare i requisiti del Sistema Qualità della Residenza Alzheimer da applicare al Servizio di assistenza di malati di Alzheimer.

Al fine di dare evidenza della propria capacità di fornire servizi in accordo ai principi ed ai metodi descritti dalla normativa serie UNI EN ISO 9004 con particolare riferimento alle prescrizioni della Norma UNI EN ISO 9001:2015 ("Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti") ed al Disciplinare per l'accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie Pubbliche e Private della Regione Umbria.

La Direzione considera l'adozione di un Sistema Qualità elemento fondamentale per la gestione aziendale.

Con la presente dichiarazione intende definire gli obiettivi e gli impegni per la qualità quali:

1. ricercare la piena soddisfazione del Cliente fornendo servizi conformi agli standards contrattuali;  
(Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, indicatori legati ai reclami dei clienti e/o a misure di soddisfazione realizzate mediante l'elaborazione di dati provenienti da questionari)
2. Gestire i Servizi Assistenziali residenziali secondo le seguenti direttrici:
  - a) Realizzare quotidianamente il principio guida della CENTRALITA' DELLA PERSONA (utenti, familiari, operatori)
  - b) Attenzione ai bisogni emergenti;
  - c) Specializzazione dell'intervento;
  - d) Cura e attenzione nella gestione delle risorse umane;
  - e) Formazione permanente;

(Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, questionari di valutazione della soddisfazione del personale)
3. Gestire la professionalità e la sicurezza del personale attraverso:
  - a) Percorsi formativi sistematici e formalizzati, organizzati a stadi successivi ed erogati in modo tale che i contenuti tecnici operativi, quindi il know-how, sia da un lato adeguato alle attività realmente svolte e dall'altro sia accompagnato da una altrettanto progressiva azione formativa volta ad una crescita delle risorse umane in termini culturali, di adesione alla missione.
  - b) La soddisfazione degli Operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante,
  - c) La sicurezza degli Operatori, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro. L'attività formativa ai fini della sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe



Residenza Alzheimer "Non ti scordar di me"  
Convenzionata USL Umbria 2  
Convenzionata Università degli Studi di Perugia  
Corso di Laurea in Fisioterapia



non sono da intendere come sovrastrutture ai contenuti operativi dei corsi, ma sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how.

(Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, indicatori legati ad indici di infortunio ed obiettivi definiti in termini di autorizzazioni di conformità a specifiche leggi in materia)

La Direzione dispone che tale politica sia diffusa e compresa a tutti i livelli aziendali mediante affissione della presente dichiarazione nella bacheca aziendale, disponibilità sul sito internet e mediante la sua illustrazione in attività di formazione.

Il Responsabile Sistema Qualità (RSQ), ha la responsabilità della gestione ed applicazione del Sistema Qualità descritto nel presente Manuale.

A lui viene conferita l'autorità e la libertà organizzativa.

Ogni persona, identificata in questo Manuale mediante la descrizione della propria funzione, è responsabile di applicare le prescrizioni del Manuale stesso nell'area di sua competenza.

Chiunque abbia funzioni di responsabilità assegnate dal presente Manuale può delegare l'espletamento di tali funzioni a personale alle proprie dipendenze ma non può delegare la responsabilità.

Le eventuali divergenze che non possono essere risolte attraverso la struttura organizzativa descritta nella presente Sezione, dovranno essere sottoposte per una risoluzione definitiva secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, del Disciplinare per L'Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie Pubbliche e Private della Regione Umbria, del presente Manuale e delle prescrizioni contrattuali.

Validata in data 11/01/2023

La Direzione

Vera Benella