


POLITICA DELLA QUALITÀ

ASP PAOLO RICCI

INDICE:

1. PREMESSA
2. MISSION E VISION AZIENDALE
3. FINALITA' E OBIETTIVI
4. STRATEGIE
5. MONITORAGGIO
6. MODALITA' DI DIFFUSIONE

20/02/2024	00	Prima emissione	Dott.ssa Patrizia Zallocco 
Data	Rev.	Motivo	Firma approvazione Direttore Generale/Responsabile Qualità

1. PREMESSA

La politica della qualità dell'Ente segue quanto definito nell'Intesa Stato-Regioni del 20.12.2012 "Disciplina per la revisione della normativa dell'accreditamento", che afferma:

- la valutazione della qualità aiuta l'organizzazione a migliorare l'assistenza, a ridurre i rischi ed a ottimizzare l'efficienza e l'utilizzo delle risorse;
- dovrebbe essere multidimensionale (in termini di efficacia, appropriatezza, sicurezza, equità, efficienza, soddisfazione degli utenti), sistematica e strutturata, per migliorare le *performance* dei processi clinici e manageriali;
- le attività di valutazione interna si dovrebbero completare con quelle di valutazione esterna.

L'Asp Paolo Ricci esplicita la propria politica per la qualità nelle diverse Carte dei Servizi che sono anche strumenti per la comunicazione.

2. MISSION E VISION AZIENDALE

La **mission** dell'Asp è quella di fornire servizi integrati a favore della persona nella sua globalità, interessandosi dell'aspetto sociale, sanitario o educativo, al fine di fornire interventi di qualità e di supporto alle famiglie e alla comunità di riferimento. L'attività dell'Ente è indirizzata alla produzione ed erogazione dei servizi per "prendersi cura" di coloro che si rivolgono all'Asp e per concorrere a realizzare le finalità espresse dalle Istituzioni Pubbliche (SSN, Comuni, ATS14, ecc..), assicurando una adeguata valorizzazione delle risorse umane impiegate.

L'Asp Paolo Ricci si fonda su un nucleo di valori fondamentali, che guidano e ispirano tutte le attività dell'Ente: indipendenza, integrità, rispetto, apertura, pluralismo e responsabilità sociale. Il tema della sostenibilità dei percorsi assistenziali è il fulcro centrale intorno al quale la programmazione dell'Asp Paolo Ricci si muove in quanto consapevole della mutazione dei bisogni sociali, vuoi per l'aumento delle situazioni di difficoltà, vuoi per l'incremento del numero degli anziani, per la modifica della struttura familiare, per l'emergere di nuove forme di disagio nell'area dei minori.

Per ogni servizio, L'Ente cerca di prendere in considerazione tutta la filiera del target di riferimento al fine di creare dei centri dedicati: ai disabili, all'infanzia, agli anziani, alle famiglie, ecc.

La **vision** dell'Azienda è quella di ampliare lo sguardo per leggere non solo l'esistente, ma la prospettiva, saper immaginare il futuro, tenendo sempre in mente il punto in cui si vuole arrivare.

Nello specifico, l'obiettivo è l'organizzazione dei servizi in funzione allo sviluppo del tessuto demografico e sociale della zona in cui si opera, tenendo conto anche delle esigenze delle nuove tipologie familiari, favorendo un processo di integrazione dei servizi esistenti e già erogati con nuovi modelli di welfare territoriale.

Asp Paolo Ricci è parte del sistema di welfare territoriale e a tal fine collabora costantemente con il Comune Capofila di Civitanova Marche, per rileggere il sistema dei servizi ed interventi a fonte dei bisogni emergenti e per rimodulare l'offerta dei servizi attraverso progettualità specifiche che coinvolgono altri operatori della rete sociale.

3. FINALITA E OBIETTIVI

Finalità della Politica della Qualità dell'Asp Paolo Ricci sono:

- la diffusione a tutto il personale di una "cultura di qualità" orientata verso i risultati con attitudine operativa a rilevare e misurare gli obiettivi di ogni procedura per un reale miglioramento dei servizi erogati;
- la valorizzazione di tutte le risorse professionali attraverso un percorso di formazione permanente che abbia un effetto di ritorno sulle basi culturali degli allievi e dell'intero sistema organizzativo;
- la costituzione di una rete territoriale in modo da fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

Obiettivi prioritari della Politica della Qualità dell'Asp Paolo Ricci sono:

- la rilevazione dei bisogni e l'interpretazione delle esigenze dell'utenza interna ed esterna in modo da offrire servizi sempre aderenti alle specifiche richieste;
- la soddisfazione di tutte le componenti interessate dai servizi;

– migliorare il successo formativo e le capacità di apprendimento, sia in termini di risultati sia con riferimento alle modalità di verifica

4. STRATEGIE

Le strategie per perseguire le finalità sopra indicate sono rintracciabili nella sistematica rilevazione della soddisfazione dell'intero sistema-utente sulla qualità dei servizi attraverso la somministrazione di questionari di rilevazione e esiti degli apprendimenti (per il settore formazione) e nella raccolta di reclami e non conformità;

5. MONITORAGGIO

Il monitoraggio dell'applicazione delle strategie messe in atto per perseguire obiettivi e finalità della Politica di Qualità dell'Ente è effettuato almeno annualmente attraverso:

- la valutazione dei questionari somministrati agli utenti esterni, i reclami ricevuti e la risoluzione di non conformità segnalate dagli utenti interni all'organizzazione;
- la valutazione dei questionari somministrati agli utenti del servizio formativo;
- la misurazione di risultati attesi e realizzati nell'ambito dei processi, dei servizi e delle strutture organizzative ad essi collegate;
- la misurazione di indicatori oggettivi riferiti al successo formativo degli allievi e al raggiungimento degli standard formativi;
- la verifica annuale del raggiungimento di obiettivi di qualità e la pianificazione delle azioni correttive e di miglioramento.

5. DIFFUSIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

La diffusione della Politica della Qualità avviene attraverso la pubblicazione sul sito dell'Ente (www.paoloricci.org)