

La Direzione del Consorzio Sociale GOEL definisce e rende nota a tutto il personale delle Strutture Residenziali Psichiatriche la Politica per la Qualità mediante il “MANUALE DELLA QUALITÀ” e le procedure di Sistema che ad esso si riferiscono. Le linee guida di tale politica sono:

- Assicurare, con continuità, l’offerta di servizi riabilitativi terapeutici e psicosociali;
- Soddisfare in maniera prioritaria le esigenze dei propri utenti;
- Incrementare gli investimenti per l’ammodernamento delle attrezzature;
- Progettare itinerari terapeutici individualizzati per i pazienti all’interno del quadro dei servizi accreditati;
- Adeguare le proprie strutture alle normative vigenti relative alla sicurezza ed all’ambiente;
- Accompagnare i pazienti in un percorso graduale di autonomia volto a garantire la massima integrazione sociale possibile dopo il periodo di ricovero.

Attraverso l’applicazione di un Sistema di Gestione orientato ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, il Consorzio Sociale GOEL punta ad affinare le proprie capacità di risposta nei confronti della richiesta da parte del territorio, sia in termini di competenza tecnica che di affidabilità, garantendo che il servizio erogato risulti pienamente soddisfacente per gli utenti e tutte le parti interessate e poggi su solide basi di professionalità.

A tal fine la Direzione del Consorzio Sociale GOEL, la Direzione Sanitaria delle strutture e la Direzione Amministrativa delle strutture, si impegnano, per le proprie rispettive competenze, a:

- ✓ promuovere il massimo coinvolgimento di tutto il personale nella gestione efficace ed efficiente del Sistema di Gestione per la Qualità
- ✓ garantire al Responsabile della Qualità l’autorità necessaria per il controllo/monitoraggio costante dell’applicazione del processo di implementazione del Sistema Qualità e dei successivi miglioramenti
- ✓ fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi
- ✓ rispettare le normative nazionali in vigore, con particolare riferimento a quelle relative al settore socio sanitario
- ✓ qualificare e valutare periodicamente i fornitori
- ✓ pianificare e controllare le attività, con riguardo a tutte le parti interessate
- ✓ sensibilizzare il personale aziendale al miglioramento continuo delle proprie capacità individuali

- ✓ ridurre le non conformità riscontrate o emerse nello svolgimento delle attività
- ✓ rispettare i tempi di pianificazione ed esecuzione delle fasi progettuali
- ✓ aumentare la soddisfazione misurabile dell’utente attraverso il monitoraggio dei seguenti aspetti:
  - *riduzione dei reclami e/o lamentele dell’utente o dei suoi familiari o dei suoi tutori*
  - *analisi e riesame delle Schede Soddisfazione Ospite*
- ✓ creare corretti canali di informazione, sia all’esterno sia all’interno delle strutture
- ✓ procedere al riesame periodico di quanto stabilito dalla presente politica e dei dati rilevati, promuovendo nuove iniziative, in una logica di miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità
- ✓ assicurare che la Politica per la Qualità sia sostenuta a tutti i livelli dell’Organizzazione.

Tali obiettivi, oltre che essere costantemente monitorati nel corso delle attività, vengono riesaminati e discussi attraverso la Tabella Indicatori della Qualità (TIQ) e, se necessario, aggiornati in sede di Riesame del Sistema Qualità dalla Direzione della struttura con i Responsabili delle Funzioni e/o Unità delle strutture. I risultati degli obiettivi raggiunti possono essere consultati dalle parti interessate nelle modalità e nei tempi descritti nella Carta dei Servizi.

La diffusione/divulgazione della Politica per la Qualità nonché degli obiettivi avviene attraverso la distribuzione del Manuale Qualità e delle Procedure Gestionali, di circolari o ordini di servizio e corsi di sensibilizzazione a tutto il personale della Organizzazione e mediante pubblicazione nell’apposita sezione del sito internet [www.goel.coop](http://www.goel.coop)

Il Consorzio Sociale GOEL perseguirà e raggiungerà tali obiettivi solo con l’impegno di tutti, è indispensabile pertanto che chiunque operi all’interno di essa, nell’ambito delle proprie competenze e responsabilità, aderisca allo spirito e alle modalità operative della presente politica per la qualità al fine di conseguire i risultati che ci auspichiamo in termini di efficienza, soddisfazione dell’utenza e delle parti interessate.

Data 01/10/22

LA DIREZIONE