

La Direzione della R.P. Casa Serena di Capodacqua ha identificato nella politica della qualità e nell'adeguamento di tutto il sistema aziendale alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e nei RR 10/2018, RR 2/2022, RR 9/2023 e s.m.i. della Regione Umbria, gli strumenti primari per il mantenimento del livello quali quantitativo dei servizi erogati dalla struttura.

La presente Politica definisce i principi su cui si fonda il nostro **Sistema di Gestione della Qualità (SQ)** e rappresenta la guida strategica per tutto il personale.

I principi su cui la struttura opera ed ha definito il proprio sistema organizzativo sono:

1. Centralità dell'ospite e dei caregiver

La RP si impegna a garantire:

- rispetto della dignità, dei valori personali, delle abitudini e della storia dell'ospite;
- valutazione multidimensionale (VMD) iniziale, periodica e al bisogno;
- definizione e monitoraggio del **PAI – Piano Assistenziale Individualizzato**;
- continuità assistenziale con MMG, USL, ospedali e servizi territoriali;
- comunicazione trasparente e costante con i familiari.

2. Conformità normativa e accreditamento regionale

La RP assicura:

- applicazione dei requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti dai regolamenti applicabili;
- rispetto degli standard di sicurezza, farmaci, personale, manutenzioni e DPI;
- mantenimento della documentazione richiesta dal sistema di accreditamento regionale;
- collaborazione con USL e Regione durante verifiche, audit e controlli.

3. Sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico

Il rischio clinico è gestito tramite:

- prevenzione cadute, LdP, ICA, comportamenti aggressivi e uso contenzioni;
- protocolli e registrazioni per gestione farmaci e stupefacenti;
- registrazione e analisi di eventi avversi, near miss e segnalazioni;
- attuazione del **Piano Gestione Emergenze**;
- aggiornamento continuo del personale su sicurezza e procedure.

4. Coinvolgimento e valorizzazione del personale

Il personale costituisce il fattore determinante per la qualità dei servizi. La Direzione garantisce:

- dotazioni organiche conformi ai requisiti regionali;
- formazione obbligatoria e **piano ECM annuale**;
- affiancamento per nuovi assunti;
- clima organizzativo collaborativo e partecipato;
- definizione chiara di ruoli, responsabilità e competenze.

5. Efficacia dei processi e qualità organizzativa

La RP si impegna a:

- mantenere processi chiari, documentati e misurabili;
- garantire la tracciabilità delle attività assistenziali;
- aggiornare procedure e istruzioni operative;
- migliorare l'efficienza dei percorsi assistenziali e riabilitativi;
- utilizzare strumenti informatici per sicurezza e continuità dei dati.

6. Miglioramento continuo

In coerenza con ISO 9001 e i regolamenti regionali, la RP assicura:

- monitoraggio sistematico di KPI clinici, organizzativi e gestionali;
- audit interni e verifiche di conformità ai requisiti regionali;
- analisi periodica di reclami, segnalazioni, rischi e non conformità;
- definizione degli **Obiettivi Qualità** e valutazione annuale nel **Riesame della Direzione**.

7. Impegno della Direzione

La Direzione garantisce:

- risorse organizzative, tecnologiche e strutturali adeguate;
- diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale;
- pubblicazione dei risultati e degli obiettivi agli stakeholder;
- presidio costante sul rispetto dei requisiti di accreditamento.

Questa scelta volontaria è una un'occasione da sfruttare appieno al fine di ottimizzare le proprie risorse materiali ed umane per promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi erogati e per il raggiungimento dell'obiettivo finale della massima soddisfazione dell'ospite.

L'impegno costante della Direzione è quello di promuovere tutte le iniziative e azioni correttive e di miglioramento necessarie a raggiungere gli obiettivi, in tutti gli ambiti aziendali (risorse umane, risorse tecnologiche e organizzative ecc.), e a promuovere tutte le azioni necessarie ad incentivare il personale a collaborare fattivamente nella corretta applicazione delle procedure, protocolli e istruzioni del SQ, e soprattutto di partecipare attivamente alla elaborazione e revisione delle stesse, ritenendo che un clima positivo e collaborativo sia indispensabile per raggiungere l'obiettivo della massima soddisfazione dell'ospite.

Gli obiettivi che la RP Casa Serena di Capodacqua si propone di conseguire nei tempi prestabiliti sono elencati nell'apposito documento denominato "Obiettivi per la qualità" e saranno soggetti alla verifica del relativo conseguimento al momento del Riesame della Direzione. Ogni anno tali obiettivi potranno essere integrati/modificati o sostituiti in sede di Riesame della Direzione.

Sia il documento circa gli "obiettivi per la qualità", sia i risultati del riesame in termini di obiettivi saranno comunicati a tutto il personale e agli interessati, nei modi previsti nelle procedure di riferimento.

Foligno, 20 novembre 2025

La Direzione della RP Casa Serena di Capodacqua