	<p>R.S.A. - R.P. ORCHIDEA - Coop. Soc. New Coop 2009</p>	<p>Politica della Qualità</p>	<p>Rev.6.0 del 12.03.2019</p>
--	--	-------------------------------	-----------------------------------

Chi siamo

La Cooperativa Sociale “New Coop 2009”, ha sostituito il 01/01/2009 la precedente gestione della Struttura Orchidea. Il Presidente *pro tempore* è la Sig.ra Ginocchi Maria Luisa la quale è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti d’organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la struttura verso l’esterno.

All’interno della struttura opera costantemente un Gruppo di Miglioramento della Qualità che, coordinato dal Responsabile Qualità, si opera affinché sia costantemente migliorato ed implementato ogni Processo individuato all’interno del Sistema di Gestione.

“New Coop 2009” e tutto il suo staff rispondono puntualmente e con grande professionalità alle esigenze dei clienti, porgendo attenzione a correggere nel minor tempo possibile eventuali mancanze ed organizzando delle Azioni Preventive al fine di anticipare eventuali fenomeni che potrebbero incidere negativamente sulla Gestione della Struttura.

Al fine di costruire un sistema di gestione aziendale sempre più efficiente nel tempo e dare evidenza verso l’esterno dell’impegno di tutta la struttura per un servizio di qualità, “New Coop 2009” ha deciso di definire un sistema di qualità aziendale integrato secondo i requisiti della Norma ISO 9001:2015 e quanto specificato nel Manuale di Accreditamento della Regione Liguria.

Missione

L’attività di “New Coop 2009” si rivolge prevalentemente ad Ospiti anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti con particolare riguardo nei confronti di coloro i quali, per problemi sociali e sanitari, necessitano di protezione ed assistenza.

L’assistenza viene garantita nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, al fine di garantire la migliore qualità di vita possibile ad ogni singolo Ospite.


La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell’attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l’impegno che potrà essere assunto nei confronti del SSN per l’eventuale erogazione di prestazioni in regime di accreditamento.

Il Responsabile Sanitario, nella persona della dott. Rollandi Marco, è presente in struttura nei tempi previsti dalla D.G.R. 944/2018.

Visione

Il nostro scopo è quello di essere identificati nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio (istituzioni e popolazione) come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l’attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

Nell’ambito di tale approccio la definizione di un sistema di gestione aziendale consente di individuare metodi di gestione delle attività standardizzati ed applicare una filosofia di approccio operativo di tutto il personale.

	<p>R.S.A. - R.P. ORCHIDEA - Coop. Soc. New Coop 2009</p>	<p>Politica della Qualità</p>	<p>Rev.6.0 del 12.03.2019</p>
--	--	-------------------------------	-----------------------------------

Valori Aziendali

- “Competenza”: data dal bagaglio professionale e dalla continua formazione dei medici, degli infermieri e del personale socio-assistenziale che operano nella struttura.
- “Efficienza”: espressione dell’impegno a perseguire la continua ottimizzazione di ogni risorsa aziendale applicata ai servizi offerti. Il personale, altamente qualificato, viene periodicamente formato e aggiornato sulle nuove tecniche riabilitative e sulle modalità di gestione delle problematiche tipiche di ciascun ospite.
- “Attenzione focalizzata al cliente” attraverso l’impegno ed al continuo miglioramento degli standard aziendali focalizzando anche l’attenzione su eventuali bisogni latenti del paziente/utente. Mensilmente, o più frequentemente in caso di evidenti cambiamenti, vengono redatti progetti mirati al fine di coordinare al meglio gli interventi delle varie figure professionali.
- “Contatto coi familiari” attraverso l’utilizzo di telefoni cordless, installati per agevolare le comunicazioni telefoniche con i parenti ed amici dell’Ospite ed attraverso la possibilità di ricevere le visite dei propri cari in qualsiasi momento della giornata e della settimana.
- “Formazione”: al fine di aumentare la qualità del servizio erogato ed al fine di limitare in turn over del personale, la Cooperativa punta costantemente alla formazione del personale attraverso numerosi corsi interni ed esterni.

Come intendiamo migliorare

Per il 2019 il Gruppo di Miglioramento della Qualità, in accordo con la Direzione Generale, si prefigge l’obiettivo di mantenere e consolidare quanto fatto negli anni precedenti e coinvolgere sempre di più il Personale nell’implementazione del Sistema di Gestione e nella Progettazione del Lavoro. L’ottica del Gruppo di Miglioramento della Qualità è quella di adottare costantemente sistemi di miglioramento continuo della qualità e utilizzare come metodo di valutazione dell’operato, oltre agli incontri d’equipe e agli Audit interni periodici, le visite ispettive effettuate a vario titolo dai diversi organi di vigilanza preposti. E’ accertata quindi, dal Gruppo stesso, la propria volontà a sottoporsi a verifiche effettuate da terzi per la valutazione della qualità dell’attività svolta e dei risultati raggiunti.

In tale ottica, anche l’analisi dei problemi ed il coinvolgimento del personale nella loro risoluzione, hanno lo scopo di trasformare le difficoltà incontrate in obiettivi di miglioramento futuro.

La Direzione

