

## POLITICA PER LA QUALITÀ



### Finalità e destinatari del documento

La Politica per la Qualità, richiesta dalla norma ISO 9001, è l'espressione formalizzata di che cosa intenda l'organizzazione per qualità del servizio e quali ne sono le sue caratteristiche. Si rivolge a tutti coloro che a vario titolo collaborano con Azienda Feltrina (dipendenti, fornitori, volontari) e chiede loro di tener presente nella propria attività dei concetti e dei valori in essa riportati.

L'organizzazione mondiale della sanità definisce la qualità dei servizi come la capacità di soddisfare i bisogni dei pazienti secondo le conoscenze professionali più avanzate del momento, in funzione delle risorse disponibili.

Azienda Feltrina nella molteplicità dei propri servizi (farmacia, casa di riposo, centro diurno, sociale e territorio), ritiene che qualità del servizio significhi essenzialmente SICUREZZA:

- che la libera volontà della persona sia rispettata, in un processo di cura non prestazionale ma promozionale dell'integrità individuale.

#### Sicurezza della libertà

- Nel coinvolgimento dei familiari come protagonisti dell'assistenza all'anziano, come conoscitori che la biografia personale della persona accolta venga conosciuta e considerata anche quando non può essere l'anziano stesso a farlo in autonomia.

#### Sicurezza dell'identità

- nella garanzia che le relazioni, con gli affetti di sempre ma anche con i nuovi contatti che nel percorso di cura si incontrano, sono incoraggiate ma anche monitorate, affinché siano motivo di rassicurazione per l'anziano.

#### Sicurezza di relazioni positive

- nella promozione di team di lavoro fatti da persone libere di esprimere e portare il proprio contributo nell'assistenza.

#### Sicurezza psicologica.

- nel promuovere la sostenibilità del lavoro (in termini di carico per i collaboratori e sul fronte economico) anche attraverso tecnologie, innovazione ed equipaggiamento.

#### Sicurezza della continuità

- nel prendere in carico il disagio sociale in tutte le sue dimensioni attraverso servizi e professionalità sempre competenti e disponibili al dialogo.

#### Sicurezza nell'informazione

- nel fornire e garantire prodotti farmaceutici adeguati ed efficaci, attraverso la consulenza e l'informazione corrette.

#### Sicurezza nel prodotto



La Direzione dell'AZIENDA FELTRINA PER I SERVIZI ALLA PERSONA si impegna inoltre a:  
riesaminare la Politica per la Qualità con frequenza almeno annuale in sede di riesame di Direzione per accertarne la continua idoneità;  
assicurare il soddisfacimento dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001, i requisiti del Sistema Qualità e i requisiti dell'utente;  
perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità.