



# POLITICA DELLA QUALITÀ

Rev. **03**  
data **27-01-**  
**2014**

Documento:  
**RDQ/PDQ/01**

Pag. 1 di 2

Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari "A. Quarto di Palo e Mons. G. Di Donna" Via Corato, 400 - 76123 ANDRIA (BT)

La Direzione del **Centro di Riabilitazione "A. Quarto di Palo e Mons. G. Di Donna"**, convinta che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali per il Centro ed i pazienti/utenti, ha definito la propria **Visione** improntata al rispetto dei seguenti principi generali:

## **CENTRALITÀ DELLA COMPONENTE UMANA**

La componente distintiva di una organizzazione che opera in maniera efficiente ed efficace è costituita dalla risorsa umana; la valorizzazione di tale risorsa, attraverso adeguate attività di addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione, conduce all'instaurazione di un circolo virtuoso nel quale il personale svolge le proprie mansioni da protagonista, contribuendo in maniera determinante alla soddisfazione di tutte le parti interessate ed alla creazione del valore per il Centro, per la collettività e per il mercato.

## **SOSTENIBILITÀ ECONOMICA**

La crescita economica deve essere perseguita attraverso la collaborazione assidua e costante con i partners i quali debbono impegnarsi a fornire prodotti e servizi realmente rispondenti alle esigenze degli utenti, della Comunità e rispettosi dell'ambiente e dell'etica sociale.

## **REPUTAZIONE**

Il profitto di lungo periodo è imprescindibile dall'immagine che l'organizzazione si è costruita nel tempo: la reputazione è dunque elemento determinante nella competitività in relazione al fenomeno della globalizzazione dell'economia.

## **ETICA**

Il valore dei servizi offerti oltre che dalle sue caratteristiche qualitative intrinseche, è costituito anche da caratteristiche immateriali ad esso associate quali: la storia del Centro, la professionalità degli operatori, il rispetto del paziente/utente e di tutti gli attori coinvolti nel processo di erogazione dei servizi. L'impegno etico del Centro deve essere, quindi, considerato elemento significativo della "Catena del valore" del bene fornito, anche in virtù della natura morale e religiosa dei Padri Trinitari, gestori del Centro.

La Direzione, in accordo a tali principi generali, intende continuare ad essere struttura territoriale di riferimento nelle attività di **progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione in regime di seminternato, extramurale scolastico, ambulatoriale, domiciliare, idro-fisiokinesiterapia, diagnostica strumentale, visite specialistiche (ex artt. 25 e 26 L.833/78) in regime di convenzione AUSL**, anche attraverso la gestione di un **Centro Diurno Socio-Educativo e Riabilitativo**, rivolto a soggetti in condizioni di disabilità e compromissione delle autonomie funzionali, per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

Convinta che la qualità delle risorse, dei processi e dei servizi resi all'utenza sia l'unico mezzo per **garantire la loro qualità e conseguire la Soddisfazione del Paziente/Utente**, la Direzione si impegna a stimolare tutti i collaboratori – compreso i propri fornitori – in un processo di **miglioramento continuo delle prestazioni erogate**.

A tal fine ha individuato nella adozione di un **Sistema di Gestione della Qualità** - certificato ai sensi delle norme **UNI EN ISO 9001:2008** - il metodo più idoneo per il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:



# POLITICA DELLA QUALITÀ

Rev. 03  
data 27-01-  
2014

Documento:  
RDQ/PDQ/01

Pag. 2 di 2

Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari "A. Quarto di Palo e Mons. G. Di Donna" Via Corato, 400 - 76123 ANDRIA (BT)

- Migliorare** la qualità di vita degli utenti del Centro e, dove possibile, contribuire a facilitare il loro inserimento sociale e lavorativo;
- Proporre** un ambiente dove si privilegiano i processi relazionali tra la struttura e gli ospiti (pazienti/utenti), così favorendo l'integrazione con la realtà cittadina ed il territorio in cui opera;
- Promuovere** la formazione permanente tra tutti gli operatori per migliorare il servizio e responsabilizzarli costantemente in merito alle attività di propria competenza;
- Garantire** una attenzione continua all'utente al fine di interpretare e soddisfare al meglio le sue esigenze espresse ed implicite;
- Migliorare** continuamente i processi lavorativi e gestionali per ottenere la qualità dei servizi forniti, ridurre i costi delle "non qualità" e garantire una organizzazione produttiva efficiente;
- Evolgere** costantemente dal punto di vista tecnologico per essere scelti ed apprezzati dai propri utenti, ma anche per minimizzare i rischi relativi alla sicurezza degli operatori e dell'ambiente;
- Promuovere** una collaborazione assidua e costante con i fornitori allo scopo di instaurare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva resa all'utente;
- Monitorare** costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, quando necessario, la Politica, Il Sistema Gestionale ed i relativi Programmi di Miglioramento.

La Direzione del Centro di Riabilitazione si impegna a valutare e riesaminare lo stato di conseguimento degli obiettivi specifici individuati per ciascun processo strategico, con frequenza almeno annuale, portandolo a conoscenza di tutti gli addetti per favorirne la consapevolezza e la massima adesione.

Andria, 27-01-2014

**Il Rettore del Centro**  
(Padre Nicola Rocca)

**Il Rappresentante della Direzione per la Qualità**  
(Dr. Maximilian Bevilacqua)

