

POLITICA PER LA QUALITÀ

A.A.D.I.S. è un operatore di riferimento per l'erogazione e il coordinamento di servizi socio-assistenziali per enti pubblici e privati. Il suo obiettivo è quello di offrire soluzioni gestionali del più alto valore, secondo il principio del continuo miglioramento da ottenere applicando i rigorosi criteri che sono parte fondante della sua Politica per la Qualità.

Gli indirizzi strategici e gli impegni formali della sua Direzione assicurano perciò che i servizi erogati risultino sempre conformi ai vigenti requisiti normativi, contrattuali e professionali, rappresentando il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

1. Visione e Missione

La cooperativa opera con l'obiettivo di assicurare servizi appropriati e orientati alla persona, attraverso un'organizzazione capace di prevenire i rischi e garantire la continuità assistenziale. La missione aziendale consiste perciò nel coniugare competenza tecnica, responsabilità etica e rispetto della dignità dell'utente, assicurando un'organizzazione dei servizi e dei percorsi assistenziali coerente con i bisogni clinici e sociali.

2. Impegni della Direzione

La Direzione assume la responsabilità ultima del Sistema di Gestione per la Qualità e si impegna a garantirne l'efficacia attraverso:

- conformità alle normative nazionali e regionali, ai contratti di servizio e alle linee guida professionali
- centralità della persona assistita, assicurando personalizzazione degli interventi, tutela della privacy, continuità assistenziale e riduzione dei rischi
- valorizzazione delle competenze professionali attraverso processi strutturati di selezione formazione continua, supervisione e valutazione periodica
- miglioramento continuo tramite audit interni, gestione delle non conformità, analisi dei processi e riesami periodici della Direzione
- trasparenza e tempestività nella comunicazione con utenti, enti pubblici e partner istituzionali
- sostenibilità organizzativa attraverso una gestione efficiente delle risorse, pianificazione dei turni, benessere del personale e continuità operativa

3. Gestione dei servizi per clienti pubblici e privati

Fondamentale è poter garantire il coordinamento efficace e uniforme dei servizi rivolti sia a committenti pubblici sia a clienti privati, assicurando in entrambi i contesti standard qualitativi omogenei, trasparenza gestionale, piena conformità ai requisiti normativi e contrattuali, nonché un approccio costante orientato alla tutela e alla soddisfazione dell'utente.

4. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di qualità sono definiti annualmente dalla Direzione e costituiscono il riferimento operativo per la valutazione delle performance aziendali.

Essi includono:

- **Miglioramento dell'efficacia del coordinamento operativo:** rafforzamento dei processi di pianificazione, supervisione e monitoraggio delle attività erogate dai professionisti e dalle unità operative coinvolte nei servizi sanitari
- **Riduzione dei tempi di attivazione e gestione delle richieste:** ottimizzazione dei flussi informativi e delle procedure di presa in carico
- **Incremento della continuità assistenziale:** consolidamento dei meccanismi di integrazione tra servizi, professionisti e livelli di cura, garantendo uniformità e coerenza nei percorsi assistenziali
- **Aumento della soddisfazione degli utenti e dei committenti.** monitoraggio sistematico della qualità percepita e attuazione di azioni correttive e migliorative basate sui feedback raccolti
- **Miglioramento degli indicatori clinico-assistenziali e di sicurezza:** controllo costante degli esiti, delle performance e dei rischi, con particolare attenzione alla prevenzione degli eventi avversi nei servizi coordinati
- **Potenziamento delle competenze del personale coinvolto nel coordinamento:** programmi strutturati di formazione, aggiornamento e supervisione rivolti ai coordinatori, ai referenti di servizio e agli operatori impegnati nei processi di gestione

6. Diffusione e riesame

La Politica per la Qualità di A.A.D.I.S. è comunicata a tutto il personale, inserita nei programmi formativi, pubblicata nei documenti aziendali e resa disponibile agli stakeholder. La Direzione ne assicura il riesame quantomeno annuale, verificandone l'adeguatezza rispetto all'evoluzione normativa, organizzativa e ai bisogni degli utenti.