

Il Gruppo Sage mette a disposizione dell'utente un'organizzazione di persone e di mezzi capace di garantire un servizio di assistenza sanitaria e di soggiorno di elevata qualità, corrispondente alle più esigenti aspettative.

La volontà che permea ogni processo è quella di voler rispondere con prestazioni idonee ed adeguate al bisogno di salute e cura degli ospiti. L'impegno della Direzione e del personale è volto, pertanto, ad assicurare la garanzia e l'efficacia di prestazioni appropriate, uniformi e personalizzate, nonché al miglioramento continuo delle attività svolte.

In quest'ottica il Gruppo Sage si compone di diverse tipologie di strutture, per assicurare all'ospite il massimo livello di professionalità e comfort a seconda delle diverse esigenze di cui egli necessita: Residenze Sanitarie Assistite, Case di Riposo, Strutture Residenziali Terapeutico Riabilitative, Strutture Residenziali Socio Riabilitative, Struttura Trattamenti Psichiatrici Territoriali e di centri cottura facenti capo alla Gieffe Servizi.

I valori chiave della *mission* del Gruppo, che costituiscono il puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono esplicitare in:

- ❖ garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata;
- ❖ offerta all'utenza di servizi di alto livello qualitativi in grado di soddisfare i bisogni e le aspettative iniziali, nel rispetto del prezzo convenuto;
- ❖ mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite;
- ❖ accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità: rispettosa, quindi, della dignità umana, della fede e delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti di ciascun ospite;
- ❖ tutela assoluta della riservatezza e della privacy;
- ❖ coinvolgimento consapevole del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini al fine del miglioramento continuo delle attività;
- ❖ attività di formazione/informazione ed aggiornamento professionale finalizzate al raggiungimento di questi obiettivi;
- ❖ messa a regime di processi improntati alla prevenzione dell'inquinamento ambientale, con particolare riferimento all'ottimizzazione dei consumi energetici ed alla riduzione dei rifiuti prodotti (materiali plastici);
- ❖ adozione di modalità efficaci di comunicazione interna ed esterna, rivolte a tutti i portatori di interesse (ospiti, caregiver, fornitori ecc);
- ❖ attuazione di procedure per l'identificazione, l'adeguamento e la verifica del rispetto dei requisiti cogenti e degli altri requisiti sottoscritti dal Gruppo;
- ❖ maggior utilizzo di prodotti e materiali eco-compatili;
- ❖ adozione di una filosofia di gestione del rischio, associata alla gestione di tutti i processi aziendali, finalizzata alla individuazione dei pericoli e le opportunità per il business aziendale;
- ❖ monitoraggio delle prestazioni dei fornitori impattanti sulla qualità e sull'ambiente in relazione ai servizi offerti.

La spinta verso l'adozione di un Sistema di Gestione è fortemente voluta dalla Direzione e vissuta da tutto il personale delle organizzazioni, nella consapevolezza che il continuo miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi si ottiene più facilmente attraverso la prevenzione dei problemi, piuttosto che tramite il controllo a posteriori o la loro correzione, ed attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale dipendente, il cui contributo al raggiungimento di tali obiettivi è determinante.

La verifica dell'applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2015, per tutto il Gruppo, ed anche della UNI EN ISO 14001:2015 per le aziende Gieffe, nonché il rispettivo mantenimento nel tempo delle modalità procedurali e di controllo, è determinata dall'attività "Assicurazione della Qualità". La Direzione del Gruppo, alla ricerca costante del continuo innalzamento del livello del servizio ha istituito un team per la gestione della qualità e delle tematiche ambientali, di cui fanno parte i referenti delle diverse strutture, e dei team individuati all'interno di ogni singola organizzazione.

La creazione dei team permette, da un lato, il consolidamento di un know how condiviso e, dall'altro, la possibilità di trovare una soluzione ad eventuali criticità manifestatesi, ottimizzando le risorse umane e strumentali a disposizione.

Per ogni processo impattante sulla qualità o sull'ambiente sono individuati obiettivi specifici per funzione ed indicatori atti a monitorarne il raggiungimento, al fine di rendere il processo di miglioramento verificabile e continuativo. Gli indicatori, raccolti e monitorati in cruscotti aziendali forniscono, infatti, delle "mappe" che indicano quanto quel servizio si discosti dallo status qualitativamente ottimale in precedenza stabilito. Grazie a questi dati si può intervenire per le opportune correzioni e migliorie. In questo processo di controllo e verifica rientrano non solo le valutazioni dei tempi d'attesa, dei reclami e di quant'altro appare evidente all'utente, ma molte altre valutazioni riguardanti la manutenzione delle attrezzature, il controllo dei materiali, la taratura delle strumentazioni, la formazione del personale, i consumi energetici, i quantitativi di prodotti ecocompatibili utilizzati, i quantitativi dei rifiuti prodotti ecc.; tutti elementi che concorrono alla creazione di un servizio di qualità che venga erogato nel rispetto dell'ambiente.

Sulla base dei parametri di qualità vengono costruiti gli indicatori di produttività, necessari per valutare ed analizzare ogni processo in modo globale, anche mediante la quantificazione dei costi della "non qualità" e degli impatti negativi o positivi sull'ambiente.

La presente politica sarà riesaminata in fase di riesame della direzione in termini di attualità e di adeguatezza ai processi erogati e, in ogni caso, al verificarsi di modifiche od eventi impattanti, in termini qualitativi e/o ambientali, sul servizio offerto.

Roma, li 13/01/17

La Direzione: _____

