

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Di PUNTO DIALOGO SRLS

Lo scopo ed il campo di applicazione del SGQ coincidono con la mission di Punto Dialogo SRLS ovvero la cura e la prevenzione dei disturbi neuropsicologici dell'età evolutiva, inerenti la sfera cognitiva, relazionale, comunicativa, linguistica, motoria e degli apprendimenti, secondo quanto indicato nelle linee guida nazionali e coerentemente alle principali società scientifiche italiane ed internazionali.

Il Centro si pone come scopo la presa in carico del soggetto con difficoltà, fornendo supporto e consulenza anche in ambito familiare e didattico-pedagogico, al fine di contribuire al miglioramento della vita dell'individuo in tutti i contesti in cui lo stesso è inserito, in particolare quello familiare e quello scolastico.

La struttura è dedicata a Santa Gianna Beretta Molla, donna amante della vita, sposa, madre di famiglia, medico e professionista esemplare, che ha sacrificato se stessa per salvare la vita della creatura che portava in grembo.

La Direzione, in considerazione dell'accreditamento Regionale e della crescente richiesta di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di dare attuazione ad un Sistema per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e alle norme regionali sull'Accreditamento Istituzionale, con il preciso obiettivo del miglioramento continuo e del mantenimento del sistema stesso.

E' quindi intendimento della Struttura, affrontare e risolvere le problematiche conseguenti al perseguimento di tale scopo adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento della attività e soprattutto responsabilizzando in modo coordinato tutti i Collaboratori sia interni che esterni alla Struttura.

Obiettivo fondamentale della Struttura è fare in modo che tutte la attività vengano sviluppate in modo efficiente ed efficace attivando un sistema di gestione improntato sui seguenti principi fondamentali:

- continuo miglioramento del servizio realizzato, garantendo tempi di attesa massimi stimati in 10 giorni per le valutazioni iniziali, consegna delle relazioni entro 15 giorni dal colloquio finale, e con tempo di presa in carico del paziente di 15 giorni dal termine della valutazione;
- rispetto degli obiettivi posti e valutazione del raggiungimento degli stessi in considerazione delle necessità e del le aspettative dell'utente;
- costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità nella convinzione che un evento non conforme o problema può causare problemi al paziente e condurre non solo ad un intervento correttivo, ma anche a possibile perdita d'immagine;
- responsabilizzazione e motivazione individuale ad ogni livello in merito alla qualità delle attività di competenza, coinvolgendo tutta la nostra organizzazione;
- oggettivazione del know-how aziendale e del patrimonio "personale dei collaboratori" e miglioramento dello stesso attraverso la formazione e l'addestramento continuo e il rispetto dei crediti formativi annuali;
- perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i "Fornitori" allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta;
- mantenimento del SGQ, e quindi dell'accreditamento quale strumento di miglioramento continuo, volto alla razionalizzazione efficace ed efficiente dei processi di PUNTO DIALOGO SRLS;
- costante attenzione ai fabbisogni che si manifestano nella comunità al fine di poter contribuire alla loro soluzione;
- segnalazione in modo costante all'esterno delle evoluzioni scientifiche che possono essere utili alla collettività attraverso informazioni diffuse con seminari ed incontri.

La Direzione, al fine di garantire che l'espletamento di tutte le attività ottemperi alla politica della qualità definita e soddisfi gli obiettivi fissati, ha nominato un Rappresentante della Direzione con l'incarico di monitorare l'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità e di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Il Rappresentante della Direzione ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- *promuovere tutta le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni non conformi al Sistema Qualità;*
- *identificare e registrare ogni problema rilevante per la qualità del sistema;*
- *proporre, concordare ed avviare soluzioni attraverso i canali stabiliti;*
- *verificare l'attuazione delle soluzioni concordate e stabilite;*

Si fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità di tutti i collaboratori della Organizzazione PUNTO DIALOGO SRLS e coinvolge quindi ogni funzione nell'ambito dei compiti assegnati.

Nell'individuazione e ripartizione delle responsabilità operative si richiama l'attenzione su due ulteriori aspetti:

- *l'autocontrollo che ognuno deve porre in atto e che comprende la verifica delle attività svolte;*
- *la segnalazione tempestiva di ogni situazione che sia o possa diventare condizione avversa o non conforme rispetto alle attività, agli obiettivi e alla politica della Struttura.*

La Direzione esaminerà in modo critico ed oggettivo l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del Sistema Qualità attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti dal Rappresentante della Direzione o direttamente accertati. Il presente documento viene diffuso attraverso vari canali fra cui l'affissione all'interno degli spazi della nostra struttura.

Il presente documento è sottoposto a riesame annuale in concomitanza della riunione del Riesame della Direzione. Sarà in tale occasione che si valuterà la necessità di adeguamento che sarà comunque ratificato dalle stesse figure che hanno approvato il presente documento.

La Direzione