



Via Grandi, 10 - 60027 - Osimo (AN) - tel. 071732050 - Fax 071732455 - [www.seres-onlus.org](http://www.seres-onlus.org) -  
[info@seres-onlus.org](mailto:info@seres-onlus.org) - C.F./P.IVA 93097750421

## DOCUMENTO STRATEGICO DI POLITICA PER LA QUALITÀ

La nostra politica per la qualità applica le norme contenute nella UNI EN ISO 9001:2008.

La Direzione, nell'ambito del programma teso ad istituire, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione per la qualità, intende perseguire l'obiettivo di fornire servizi (progetti formativi) che soddisfino l'esigenza e le aspettative dei propri clienti nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale Qualità, al quale questo documento appartiene, descrive nel dettaglio tutte le azioni e verifiche che sono effettuate per raggiungere in modo adeguato e soddisfacente gli obiettivi che la SERES Onlus si propone di raggiungere.

SERES Onlus si propone di contribuire ad elevare la qualità della vita della persona con varie patologie e disabilità mediante il miglioramento continuo dell'assistenza attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di attività formative verso istituzioni pubbliche e private che in qualche modo operano nel campo dell'assistenza sanitaria, coerentemente alla Vision di SERES Onlus, che intende valorizzare, in una visione sistemica ed etica, il ruolo specifico ed unico del Medico e del team nel miglioramento continuo della "cura" delle persone malate o disabili, con la formazione, la ricerca, il governo clinico, l'autonomia professionale, il rapporto con Istituzioni, le altre Società Scientifiche, le Associazioni Professionali e dei Pazienti, le Istituzioni.

L'obiettivo dell'attività formativa ECM di SERES Onlus è quello di garantire il miglioramento della conoscenza e delle capacità cliniche organizzative e gestionali dei Soci e degli operatori sanitari, così da consentire una costante crescita professionale che assicuri nel tempo un'assistenza al malato sempre migliore.

I nostri valori:

**Mission:** contribuire ad elevare la qualità della vita della persona malate o disabili attraverso il miglioramento continuo dell'assistenza e la promozione della ricerca nel campo della prevenzione, della clinica e dell'organizzazione.

**Vision:** valorizzare, in una visione sistemica ed etica, il ruolo specifico ed unico del Medico e del team nel miglioramento continuo della "cura" delle persone con varie patologie e disabilità, attraverso la Educazione Continua in Medicina (ECM), la ricerca, il governo clinico, l'autonomia professionale, il rapporto con Istituzioni, le altre Società Scientifiche, le Associazioni Professionali e dei Pazienti, le Istituzioni.

La Direzione ha individuato il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici, ritenuti fondamentali:

**1) REALIZZARE LA PIENA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FORNENDOGLI UN'AMPIA GAMMA DI PROGETTI PUNTANDO ANCHE SULL'ALLARGAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA AD UNA UTENZA IL PIU' POSSIBILE DIFFERENZIATA.**

Punti di forza per il raggiungimento di questo obiettivo sono stati la buona conoscenza della realtà del territorio (legata all'esperienza acquisita da parte delle risorse umane impiegate), la capacità di cogliere le esigenze formative e di innovazione del mondo sanitario (attraverso un continuo sistema di rilevazione dei fabbisogni realizzata con questionari o con focus group), la chiarezza dell'offerta formativa, la disponibilità ad articolare proposte a partire dalle richieste degli imprenditori.

Il raggiungimento di questo obiettivo non deve però consentirci di allentare l'attenzione al cliente (termine da intendere come "allievo"): deve continuare, anzi migliorare il buon rapporto con quelli esistenti al fine di fungere da fulcro per cercarne di nuovi.

**2) MIGLIORARE L'EFFICIENZA INTERNA (adozione del sistema qualità) ATTRAVERSO L'ORGANIZZAZIONE E LA STANDARDIZZAZIONE DELLE ATTIVITA', EVITANDO DISPERSIONE DI ENERGIE E MIGLIORANDO IL SISTEMA DI RELAZIONI INTERNO.**

L'attuazione di un corretto ed efficiente sistema di gestione aziendale della qualità deve essere visto come uno strumento di governo dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi della SERES Onlus e quindi come una scelta strategica fondamentale per incrementarne il suo valore e la sua affidabilità; tutto questo attraverso l'aumento della consapevolezza, della motivazione e del coinvolgimento di tutti i membri del Comitato Scientifico.

Ciò consente di procedere a cadenzare alcune tipologie di corsi che rispondono ad obblighi di legge per dare dei riferimenti temporali certi agli utenti, normalmente operatori sanitari.

**3) GESTIRE UN SISTEMA CONTINUO DI RICERCA E RACCOLTA DATI, CONCRETIZZARE L'ANALISI DEI CONTESTI AL FINE DI EVITARE PERDITE DI TEMPO NELLA PROGETTAZIONE DI CORSI CHE NON HANNO UN'UTENZA CERTA; ESSERE IN GRADO DI OFFRIRE UNA GAMMA DI PROPOSTE CHE STIMOLINO LA PERCEZIONE DEL BISOGNO DI FORMAZIONE SENZA ATTENDERE UNA DOMANDA CHE TALVOLTA HA DIFFICOLTA' A CONCRETIZZARSI**

Strutturare un sistema costante di analisi dei fabbisogni di formazione per poter rispondere al meglio alla mission della SERES Onlus (scopi previsti nello statuto all' art. 2) al fine di promuovere progetti che siano rispondenti alle reali necessità degli associati o di altri operatori sanitari.

Per rispondere all'esigenza/necessità del cliente sia esso impresa o semplice cittadino, deve essere sempre più consolidato un sistema di rilevazione di fabbisogni di formazione utilizzando una gamma più ampia possibile di strumenti: focus group, questionari, ecc.

Creare con i fornitori un rapporto tale che i servizi ed i prodotti acquistati siano in grado di garantire e soddisfare i requisiti di qualità richiesti.

#### **4) AMPLIARE IL SISTEMA DI RELAZIONI ESTERNE.**

Al fine di avere una visione meno settoriale del contesto formativo nel quale si muove la SERES Onlus occorre moltiplicare i contatti con altri enti per instaurare con esse rapporti di partenariato, con organizzazioni sindacali di settore, enti pubblici, le Aziende Sanitarie, le scuole (a qualsiasi livello dagli istituti comprensivi all'università), ecc. al fine anche di ampliare la visibilità di SERES Onlus (ruolo politico).

#### **5) EFFICACIA DEL SERVIZIO – ADOZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ'.**

Occorre analizzare, ottimizzare e dare sistema a tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori (la messa in funzione di un sistema di registrazione dei reclami on line), a evitare perdite di tempo e a dare l'assicurazione che qualunque processo venga svolto conformemente allo standard di qualità definito e sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuativo (principio che la qualità può e deve essere sempre migliorata).

Realizzare un efficace sistema di monitoraggio da parte degli utenti per quanto riguarda il gradimento di docenti, tutor, coordinatore, collaboratori, materiali didattici forniti, ecc.

Migliorare la ricaduta pratica di ciò che è stato appreso dagli allievi durante il percorso formativo (progettazione partecipata dal basso alla definizione dei progetti di formazione e quindi ricaduta concreta nell'attività assistenziale).

Sviluppo della cultura della qualità in tutti gli operatori: ognuno di essi è tenuto a recepire ed attuare la politica della qualità definita dalla Direzione e a trasferirla nelle proprie attività ed a verificarne i risultati.

Per la verifica dei risultati attesi la Direzione emette e divulga ogni anno il verbale del Riesame della Direzione in cui fornisce indirizzi ed obiettivi specifici, i corrispondenti impegni per l'anno indicato ed i risultati conseguiti nell'anno precedente.