



Istituto S. Agostino - Presidio di Riabilitazione della Provincia di Napoli dell'Ordine degli Agostiniani Eremitani

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione dell'Istituto Sant'Agostino, convinta che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali per il Centro e per gli utenti, ha definito la propria **Visione** improntata al rispetto dei seguenti principi generali:

### Centralità della componente umana

La componente preminente di una organizzazione che opera in maniera efficiente ed efficace è costituita dalla risorsa umana; la valorizzazione di tale risorsa, attraverso adeguate attività di formazione, 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 e per la collettività, in termini di tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e dignità della persona.

### 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 successo di lungo periodo è imprescindibile dall'immagine che l'organizzazione si è costruita nel tempo: la reputazione è dunque elemento determinante nella competitività.

### 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 dell'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, in armonia con la natura morale e religiosa dell'Ente ecclesiastico proprietario del Centro.

La Direzione, in accordo a tali principi generali - aprendosi al territorio - intende continuare ad essere centro di riferimento ad alta valenza sociale nelle attività di:

➔ **progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione in regime semiresidenziale, ambulatoriale nelle specialità di fisiokinesiterapia, idrokinesiterapia, terapia occupazionale, psicomotricità, logopedia ed educazione alle autonomie personali e sociali, in regime di accreditamento con il servizio sanitario nazionale;**

assumendo obiettivi prioritari quali la **Soddisfazione dell'Utente** e la **garanzia di qualità dei suoi servizi**.

La Direzione è determinata nel ritenere che la qualità delle risorse, dei processi e dei servizi resi sia l'unico mezzo per ottenere il raggiungimento degli obiettivi e si impegna, quindi, a stimolare tutti i collaboratori – compresi 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** – conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015** – un utile strumento per il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- 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 qualità dei servizi forniti e garantire una organizzazione produttiva efficiente;
- Evolgere** costantemente nelle metodologie e tecnologie riabilitative utilizzate per massimizzare il rapporto di fiducia e stima instaurato con i propri Utenti;
- Sensibilizzare** e responsabilizzare costantemente tutti gli addetti in merito alle attività di competenza;
- 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.

Gli obiettivi specifici per ciascun processo strategico sono univocamente definiti dalla Direzione del Centro in occasione dell'attività di riesame del Sistema e vengono portati alla conoscenza di tutti gli addetti per favorirne la consapevolezza e la massima adesione.

La politica della qualità costituisce il riferimento per la gestione di tutte le attività, le quali sono progettate per il conseguimento della Qualità, nel rispetto dei requisiti indicati dalla norma ISO 9001:2015 e di quelli indicati dalle normative applicabili.

Tali attività sono descritte all'interno del Manuale di Qualità (rev. 07 del 22/04/2025), delle procedure gestionali, istruzioni e standard operativi che costituiscono appunto il Sistema di Gestione di Qualità adottato dall'Istituto.

Noicàttaro (BA) 22 aprile 2025



Il direttore generale  
dott. Vito Santamaria