



STANDARD DI QUALITÀ

Non abbiamo bisogno della magia per cambiare il mondo: abbiamo già dentro di noi tutto il potere di cui abbiamo bisogno, abbiamo il potere di immaginare le cose migliori di quelle che sono.

Joanne Kathleen Rowling

L'ANFFAS Capri è certificata per il Sistema Qualità con il CSQ, questo marchio significa impegno continuo al mantenimento degli standard di qualità che per definizione sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa. L'ANFFAS CAPRI ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori di qualità su cui fissa i relativi standard:

- Umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- Diritto all'informazione e alla partecipazione;
- Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- Formazione ed aggiornamento del personale.

L'utente e/o la sua famiglia devono poter trovare negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio. L'Anffas Capri vuole garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze degli assistiti attraverso il processo di pianificazione, attuazione e verifica di obiettivi specifici di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti dal Presidente, attraverso lo strumento del Riesame e diffusi a tutto il personale.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: l'utente ha il diritto di essere assistito con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni.

Il Centro Anffas Onlus di Capri garantisce ai propri utenti o a chi ne fa le veci, l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa "sulla trasparenza amministrativa". Per meglio garantire il rispetto dovuto alle informazioni di carattere personale, il Centro chiede formalmente ai propri fruitori il libero consenso:

- Al diritto alla privacy
- Al trattamento

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- Incontri per la condivisione del progetto riabilitativo
- Incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo
- Assemblee d'informazioni qualora subentrino elementi che possono generare cambiamenti nell'organizzazione del servizio
- La compilazione periodica di un questionario di soddisfazione dell'utente .



L'adempimento di alcuni doveri rappresenta il presupposto principale per usufruire pienamente i propri diritti.

- Il paziente quando viene al Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile.
- L'accesso al Centro presuppone da parte del paziente un rapporto di rispetto e fiducia verso il personale sanitario.
- Chiunque usufruisca del Centro è tenuto a rispettare gli orari stabiliti salvo in casi in cui è stata fatta esplicita richiesta ed avvisato il personale per tempo.
- Il paziente impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso al Centro.
- Per i pazienti minori è previsto che il familiare o accompagnatore rimanga presso la struttura durante lo svolgimento della terapia.

Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro: il Centro Anffas Onlus di Capri è dotato di un “documento programmatico sulla sicurezza”, che ogni anno è verificato e ratificato. Gli impianti elettrici sono realizzati nel rispetto delle norme del CEI. La pulizia dei locali viene effettuata con prodotti tecnicamente riconosciuti ed è soggetta a registrazione al fine di valutarne l'adeguatezza.

Formazione ed aggiornamento del personale: il Centro Anffas Capri attraverso il processo Gestione risorse, sottolinea l'importanza delle attività assegnate, alle risorse umane, ai fini del raggiungimento degli obiettivi della qualità e della necessità del mantenimento delle proprie competenze. Il Centro facilita anche a livello amministrativo la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Il processo di formazione ed addestramento è valutato e registrato continuamente ed ogni anno si fissano nuovi obiettivi nel piano di gestione risorse umani e strumentali. Oltre a sollecitare la formazione individuale, sono previsti momenti di formazione di équipe rivolta all'acquisizione ed aggiornamento di strumenti e metodi di lavoro multidisciplinari in base alla normativa sulla qualità.