Gruppo Fides
L'uomo, il nostro valore più importante

Residenza Santa Marta
RoeMar Srl - Socio Unico

SEDE OPERATIVA: via Francesco Nullo 4E - 16148 Genova Quarto
Telefono: 010/5290955 Fax: 010/594442
residenzasantamarta@gruppofides.it - www.gruppofides.it

Autorizzazione Comune di Genova L.R. 9/2017 n. 697/2022
Accreditamento Regione Liguria Atto Dirigenziale n° 3457 del 24.05.2023

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Direttore Sanitario:
Dr.ssa Maha YOUNIS
Medico

Politica della Qualità di ROeMAR:
L'uomo, il nostro valore più importante

La nostra politica della qualità ha come **obiettivo primario** l'erogazione di prestazioni di alto livello sanitario e socio assistenziale, che soddisfino pienamente le esigenze e le aspettative degli utenti non solo tutelandone lo stato di salute, ma anche rispettandone la dignità umana.

Riteniamo che la nostra ***mission*** non possa limitarsi alla rigorosa osservanza delle normative vigenti, ma debba ritagliarsi il più fedelmente possibile sulle specifiche necessità di ciascun Assistito. La nostra ***mission*** si basa su procedure efficaci ed efficienti, conta su personale competente e professionale e garantisce la massima trasparenza nei rapporti con gli utenti. La nostra ***vision*** non è statica ma anzi in continua evoluzione ed aggiornamento, per far sì che i servizi resi possano ritagliarsi il più fedelmente possibile sulle specifiche necessità di ciascun utente. Noi perseguiamo questi obiettivi attraverso:

- il rigoroso rispetto della normativa vigente e l'istituzione di un sistema qualità conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015. Tutte le persone che operano nella Struttura sono consapevoli di quanto sia importante per il loro lavoro saper ascoltare le esigenze degli Assistiti ed i familiari per capire e soddisfare i loro fabbisogni ed aspettative. Il Sistema di Gestione della Qualità di ROeMAR considera le esigenze non solo degli utenti e delle loro famiglie, ma anche di tutte le parti interessate coinvolte, direttamente o indirettamente (personale dipendente, personale di società cooperative fornitori di servizi, liberi professionisti, le Istituzioni, le assicurazioni). L'intento primario è quello di conquistare la fiducia degli stakeholder (portatori di interessi) garantendo competenze e trasparenza.

Tutto ciò è possibile in quanto la Direzione di ROeMAR nel pieno coinvolgimento di tutte le risorse che vi lavorano si impegna affinché sia garantita:

- l'integrale applicazione di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, aggiornata e rivista annualmente tenendo conto delle indicazioni che ricaviamo dai questionari di gradimento periodicamente distribuiti. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti anche valutando la soddisfazione dell'utente;
- una continua attività di formazione ed aggiornamento professionale, che in ROeMAR coinvolge tutto il personale indipendentemente dalla funzione;

- la massima attenzione alle esigenze di ogni singolo Assistito attraverso la formulazione di Piani di Assistenza Individuali, pensati per rispettare le peculiarità di ognuno e formulati secondo un approccio multidisciplinare con il preciso intento di mantenere e, ove possibile, migliorare le capacità residue funzionali;
- il rispetto della dignità della persona assicurando la riservatezza, il dialogo e la comprensione;
- la consapevolezza che l'assistenza sanitaria e socio sanitaria di prim'ordine ed il rispetto assoluto delle normative non bastano per assicurare una vita serena: mettiamo quindi il massimo impegno per garantire una qualità dei servizi alberghieri di alto livello, attraverso una ristorazione eccellente con menù personalizzati, ambienti puliti e luminosi e, certamente, personale cortese e preparato;
- la condivisione dei valori e di questi obiettivi con il personale, qualsiasi ruolo abbiano in ROeMAR, nel segno del miglioramento continuo, del costante impegno etico condiviso e nell'intento comune di garantire, tramite il proprio lavoro, i migliori servizi ed il massimo rispetto della persona che rappresenta per noi il valore più importante;
- una filosofia proattiva basata sul *Risk Based Thinking* come base per il miglioramento continuo. L'obiettivo è quindi quello di far integrare il più possibile il concetto di rischio con tutta l'operatività delle Strutture, in modo tale da ampliare la cultura di chi lavora a vari titolo con la nostra Organizzazione verso tale approccio nonché operare un cambiamento culturale verso il quale considerare i rischi come opportunità per operare il tanto desiderato miglioramento continuo.

La Direzione valutata l'idoneità della Politica ne conferma il contenuto e si impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutto il personale e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla mediante pubblicazione sul sito internet, affissione in bacheca o distribuzione da parte del personale a chiunque ne faccia richiesta.

Genova, 14 Aprile 2025

Amministratore Delegato
Federico Patrone