



Politica per la Qualità – Aspetti generali

(revisione del 05/02/2023)

Nel corso della sua attività, Villa Serena srl si è sempre contraddistinta per aver perseguito la ricerca dell'eccellenza nei servizi e nelle prestazioni offerte alla sua Clientela, al fine di soddisfarne le esigenze, realizzando così l'interesse pubblico sotteso nella sua natura di società pubblica. L'introduzione di un Sistema di Qualità, ispirato ai principi della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, impegna Villa Serena srl in un programma di valutazione sia della coerenza dei risultati raggiunti con gli obiettivi prestabiliti, sia dell'efficienza delle risorse impiegate che dei risultati ottenuti. In particolare si prefigge di fornire ai propri assistiti servizi affidabili, nel rispetto delle normative vigenti, e conformi alle richieste. Con l'utilizzo di tale strumento di gestione aziendale, essa si pone l'obiettivo di:

- realizzare servizi che soddisfino pienamente gli utenti;
- effettuare continui rilevamenti dell'efficienza dei servizi e del grado di soddisfazione degli utenti;
- utilizzare apparecchiature funzionali ed efficienti per un iter diagnostico quanto più completo possibile;
- mantenere un costante aggiornamento del personale medico, paramedico e amministrativo per garantire un alto grado di competenza professionale;
- rispettare l'utenza, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi;
- rispettare la dignità degli utenti, instaurando con loro rapporti improntati sull'umanità, la correttezza, la gentilezza, l'ascolto e la riservatezza;
- informare i pazienti in modo corretto e chiaro su quanto concerne il loro stato di salute;
- valorizzare l'approccio professionale e psicologico con i pazienti offrendo loro ospitalità, condizioni ambientali adeguate e un ottimo livello di assistenza;
- garantire agli utenti trasparenza, disponibilità, premura e gentilezza, senza discriminazione alcuna;
- ottemperare alle disposizioni vigenti in tema di sicurezza e cogenti del SSN;
- garantire l'affidabilità dei propri servizi con verifiche sul servizio espletato, nonché di azioni preventive e correttive atte ad eliminare anche cause potenziali di non conformità di servizio.

La direzione di Villa Serena s.r.l. ritiene che, per il conseguimento di tali obiettivi, siano determinanti le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità loro assegnate. Il sistema qualità ha come fine il monitoraggio costante dei servizi erogati dall'azienda (utenza, personale, prestazioni e risultati) e si ricollega alla teoria del miglioramento continuo della qualità che si basa sui quattro assunti seguenti:

1. obiettivo finale dell'organizzazione è il benessere e la soddisfazione dell'utente (anziano, famiglia, comunità);
2. alle persone che lavorano nell'azienda l'organizzazione offre buone condizioni di lavoro e l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi, anziché sulla correzione di singoli errori, anche attraverso la rilevazione e la valutazione del grado dei rischi legati ai singoli processi;
3. mantenere e valorizzare il sistema di raccolta e analisi dei dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate (Stakeholders) tali da consentire alla Direzione di intraprendere efficaci iniziative di miglioramento;
4. il sistema informativo e una corretta ed efficace gestione dei dati sono di cruciale importanza per l'efficienza del servizio e pertanto aiutano le persone a migliorare le proprie prestazioni attraverso l'analisi di dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico/professionale e rapporti/relazioni interpersonali).



Politica di gestione–RSA

(revisione del 05/02/2023)

Al fine di garantire un servizio basato sulla soddisfazione dei propri pazienti, dei loro familiari e, più in generale, di tutte le parti interessate, e tenendo conto della partecipazione pubblica della società Villa Serena srl, è stata definita una Politica di gestione, articolata sui seguenti punti.

I. Assistenza sanitaria

L'obiettivo principale della RSA di Villa Serena è quello di garantire la migliore assistenza sanitaria ai propri pazienti, e tale obiettivo viene perseguito grazie a:

1. professionalità del personale operante, le cui esigenze formative vengono costantemente monitorate e soddisfatte;
2. utilizzo della più recente tecnologia (strumenti informatici hardware, cartella clinica elettronica, ecc.);
3. tutela e rispetto in particolare dell'anziano non autosufficiente e in generale di tutti i propri pazienti, in accordo con quanto definito dal codice etico e dalla carta dei diritti della persona anziana;
4. rispetto delle normative vigenti in materia di assistenza sociosanitaria.

II. Coinvolgimento delle parti interessate (stakeholders)

Villa Serena promuove il coinvolgimento di tutte le parti interessate ai servizi erogati, come strumento strategico per il raggiungimento degli standard di qualità prefissati:

1. Proprietà (Comune di Montefiascone), per favorire e mantenere il presidio che Villa Serena rappresenta da anni sul territorio;
2. Dipendenti;
3. Ospiti e famiglie che, attraverso il Comitato di Partecipazione, possono contribuire attivamente e fattivamente al miglioramento costante della vita di reparto;
4. Fornitori;
5. Associazioni del territorio (Associazione Invalidi Civili, Associazione Pensionati, ecc.)
6. Enti di controllo (Regione Lazio, ASL, NAS, ecc.)

Tutto questo implica un continuo sforzo di analisi dei bisogni espressi dal territorio e dagli attori che in esso operano e un costante monitoraggio delle performance conseguite (di natura assistenziale, sanitaria, organizzativa ed economica).

III. Aspetti finanziari e commerciali

Villa Serena srl, quale società a socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Montefiascone, persegue l'obiettivo che deve essere tipico di una società partecipata, cioè assicurare ai propri pazienti la migliore assistenza possibile, rispettando le necessità di tipo finanziario e commerciale, senza che queste ultime influenzino la qualità dei propri servizi ma assicurando l'equilibrio di bilancio, con il monitoraggio della situazione economica, finanziaria e patrimoniale, la segnalazione tempestiva di eventuali situazioni di rischio di crisi aziendale e la possibilità di mettere in atto tempestivamente azioni di mitigazione del rischio.

La Politica che l'Azienda attua in termini di qualità si focalizza sostanzialmente su tre aree d'azione:

1. appropriatezza degli interventi socio-sanitari e assistenziali (in termini di figure professionali coinvolte, applicazione di protocolli e linee guida, adozione di strumentazioni e presidi idonei, etc.), attraverso un'attenta valutazione del bisogno individuale dell'ospite e l'implementazione di azioni il più possibile personalizzate;



2. conseguimento di risultati in termini di performance (periodicamente monitorati attraverso un adeguato set di indicatori) e di soddisfazione (generale e per singole dimensioni del servizio) espressa dai pazienti/familiari e periodicamente misurata attraverso questionari di rilevazione della customer satisfaction;

3. data la rilevanza strategica che il fattore produttivo “risorse umane” riveste nel processo di cura della persona, un importante investimento viene dedicato alla crescita professionale dei dipendenti/collaboratori dell’Azienda e alla messa in atto di interventi in grado di sostenerne il benessere lavorativo con il miglioramento del clima aziendale.

Pertanto le linee guida alle quali la struttura si ispira sono:

- lo sviluppo di una cultura organizzativa che ponga l’attenzione sulla persona per ripristinarne o conservarne le capacità funzionali, attraverso il ricorso alle più aggiornate metodiche e tecniche nei vari ambiti disciplinari che caratterizzano l’attività dei servizi erogati, anche attraverso la partecipazione attiva a laboratori e attività creative e artistiche;
- l’offerta di un’assistenza qualificata, ricercata anche attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione, aggiornarne la preparazione professionale, favorirne lo sviluppo di competenze relazionali/comunicative;
- la definizione di sistemi di assistenza personalizzati, basati sulla programmazione e sulla misurazione dei risultati, costruiti secondo approcci multi-professionali e multi-disciplinari;
- la diffusione della cultura della qualità, attraverso opportune azioni informative nei confronti dei dipendenti e collaboratori per accrescerne la consapevolezza, coinvolgendoli nella definizione e realizzazione del miglioramento continuo all’interno dell’organizzazione;
- l’adozione di un’organizzazione orientata all’approccio per processi che preveda strumenti di misurazione delle prestazioni (indicatori di monitoraggio) e del sistema di gestione della qualità;
- l’attenzione permanente al rinnovo tecnologico delle apparecchiature, degli strumenti e delle strutture, al fine di mantenere un’elevata risposta al bisogno dell’utenza ed al passo coi tempi;
- l’armonizzazione con il sistema del Welfare Locale di riferimento e la ricerca di partnership con i soggetti del territorio (Comuni, Scuole, CRI, Associazioni di Tutela del malato, AIDO, AVIS, ecc.);
- il pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti a livello regionale e nazionale, proprie del settore di attività dell’organizzazione, di prevenzione della corruzione, di trasparenza, di privacy e protezione dei dati, di sicurezza, di qualità, del Piano Annuale di Rischio Sanitario, del Codice Etico e del Modello 231/2001 adottati dalla società;
- l’impegno nella realizzazione di interventi finalizzati a sostenere il benessere organizzativo e la promozione della salute sui luoghi di lavoro, oltre gli specifici obblighi di legge.