

Politica per la Qualità

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 a maggioranza 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 nei 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 all'avanguardia 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, 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 attuali 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 tre assunti seguenti:

1. obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente (anziano, famiglia, comunità);
2. alle persone che lavorano nell'azienda l'organizzazione deve offrire 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. istituire e mantenere un 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 aiutando 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).