



Politica per la Qualità

Validità dal 30-10-2014

La direzione di Villa San Pietro. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente,

che assume per tanto, un ruolo centrale per il successo di Villa san Pietro.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, fornire servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata "customer satisfaction".

La Mission di Villa San Pietro volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuata, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La politica per la qualità che ne deriva, vede Villa San Pietro impegnata a:

- Definire e aggiornare, in conformità a valutazioni multi professionali, progetti d'intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio, pertanto, ha portato a una ridefinizione della metodologia lavorativa che non è più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì è legata a una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati".
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano.
- Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, compiendo una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana.
- Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'azienda Asl e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza del lavoro e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che, per la soddisfazione e un recupero ottimale del cliente, è fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.



Il raggiungimento di questi obiettivi, sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della "customer satisfaction", l'analisi dei reclami e l'attività svolta dal gruppo di miglioramento e il Riesame della Direzione.

L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, sarà perseguita attraverso la costante attività di formazione ed aggiornamento dei responsabili di funzione e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità anche nei campi del:

- rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Con il raggiungimento di tali obiettivi, si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la "customer satisfaction" il fattore differenziale in un mercato fortemente competitivo.

Al fine di perseguire la politica per la qualità, la DG ne definisce precisi obiettivi, nel corso di apposita riunione da tenersi a gennaio li comunica a tutta l'organizzazione aziendale tramite il Mod. 5.4_A e li distingue per tipologia di processo nelle singole procedure operative interne POI di pertinenza o IL.

Tali obiettivi sono inoltre abbinati a specifici indicatori di misura, definiti e valutati in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il RQ misura il raggiungimento degli obiettivi prefissati ad inizio anno e riferisce gli esiti in sede di riesame.

La DG di Villa San Pietro provvede ad assegnare a ciascun Responsabile di competenza i rispettivi obiettivi e le rispettive responsabilità.

Ogni Responsabile dovrà divulgare e rendere comprensibili gli obiettivi all'interno della propria area operativa, attraverso la diffusione delle POI, IL, la programmazione di corsi di formazione mirati, ed apposite riunioni interne.

Gli obiettivi, definiti ogni anno, possono essere soggetti a modifica/aggiornamento qualora ritenuto necessario dal management.

10-01-2019
Data _____

La Direzione _____