



## Politica per la Qualità

La Direzione Generale (DG) di **Villa San FORTUNATO** ritiene fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa imprenditoriale, perseguire la soddisfazione del Cliente o Utente come condizione indispensabile per qualificare la struttura.

**Villa San FORTUNATO** riunisce strutture sanitarie extraospedaliere dedicate ad anziani autosufficienti, e parzialmente non autosufficienti, non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa complessità. L'obiettivo primario dell'Azienda è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare, ed il benessere delle persone che vi risiedono; nel particolare l'obiettivo può identificarsi nei seguenti sotto obiettivi:

- garanzia di un'assistenza qualificata;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- mantenimento e miglioramento dov'è possibile della capacità funzionale residua dell'ospite;
- approccio globale alla persona con interventi mirati;
- formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- razionalizzazione della spesa.

La qualità della vita delle persone all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno; dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati, che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano i relativi obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani (e gli specifici interventi previsti) devono essere periodicamente verificati e modificati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano. A tal fine le modalità organizzative identificate da Villa San FORTUNATO per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività peculiari:

- la centralità dell'ospite;
- La qualità della vita e la promozione della salute;
- introduzione e gestione di un sistema Certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- Applicazioni delle migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN)
- Utilizzo di linee guida e procedure EBM

Rispetto ai familiari degli anziani l'equipe propone sistematici strumenti di lavoro che, differenziati in base ai servizi, prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione della struttura (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, ricerche sulla qualità percepita, ecc.).

Villa San Fortunato è impegnata a perseguire una politica di tutela dell'ambiente e sviluppo sostenibile.



Data 20/09/2023 La Direzione

Il Responsabile Qualità