POLITICA PER LA QUALITA'

La RSA "San Giuseppe" è una struttura di accoglienza ed assistenza per anziani sia autosufficienti che non auto, il cui obiettivo principale è garantire qualità nel servizio e benessere all'Ospite, tutelando la dignità umana e l'etica professionale.
A tal fine la Sereni Orizzonti 1 S.p.A. ha adottato un "sistema qualità" fondato su una crescita continua della sua organizzazione interna, **centrata sulle esigenze del territorio e di tutte le parti interessate ai servizi della struttura.**
Con notevole impegno organizzativo, ogni figura professionale è coinvolta nel "**Sistema Qualità**", affinché partecipi attivamente al raggiungimento degli obiettivi, consapevole che il successo dipende dalle attitudini e dall'impegno profuso al "servizio dell'utente", esterno o interno che sia.
La Direzione, al fine di rafforzare le attitudini di ogni collaboratore, ha deciso di investire nella formazione, per aumentare negli stessi la consapevolezza e la preparazione necessaria per espletare al meglio le proprie mansioni.

I principi fondamentali da perseguire per un continuo miglioramento del funzionamento della struttura e per una sempre maggior soddisfazione dell'utente sono:

- ✓ un orientamento costante al benessere ed alla qualità della vita degli Ospiti;
- ✓ la considerazione degli Ospiti come parte integrante del processo di promozione e tutela della salute con particolare attenzione all'applicazione di tutte le procedure e istruzioni istituite per contrastare il propagarsi dell'epidemia da COVID-19 e procedere con la campagna delle vaccinazioni indicati dai Decreti Ministeriali;
- ✓ **ammodernamento dell'impianto termico e dell'ascensore in collaborazione con il Comune di Follina;**
- ✓ **aumentare il numero di impegnative di Residenzialità** (quote erogate dall'Ulss per permettere il passaggio da Ospite non autosufficiente privato ad Ospite non autosufficiente convenzionato);
- ✓ garantire che le prestazioni professionali delle figure operanti siano sempre più elevate e rapportate alle esigenze delle persone anziane;
- ✓ collocarsi all'interno di un sistema di servizi più ampio, costituendo un punto di riferimento per la comunità di Follina e non solo.

Sulla base di tali principi l'organizzazione ha attivato le seguenti strategie:

- ➢ la crescita dell'organizzazione, sempre più sensibile alle esigenze degli ospiti e/o familiari con il coinvolgimento di tutto il personale al fine di prevenire e soddisfare i bisogni dell'utente;
- ➢ aumentare la professionalità del personale predisponendo corsi di formazione permanente distinti per ogni livello operativo;
- ➢ aumentare i servizi erogati alla clientela mettendo in atto iniziative che coinvolgano l'ospite e/o il familiare;
- ➢ continuo adeguamento di tutte le metodologie operative, ricorrendo anche alle innovazioni tecnologiche ed adottando strumenti che ne facilitino l'applicazione, al fine di mantenere un'elevata competitività nell'area socio-assistenziale;
- ➢ il continuo miglioramento del "sistema qualità" individuando e comprendendo le criticità organizzative che influiscono sui rapporti interni all'organizzazione, nonché sull'erogazione del servizio; il tutto attraverso il monitoraggio continuo e il miglioramento della comunicazione con gli ospiti e/o familiari, nonché dipendenti;
- ➢ ascoltare le esigenze dell'utente attraverso un'analisi attenta ed orientata dei suoi bisogni e delle sue aspettative;
- ➢ ascoltare le esigenze di tutte le parti interessate (stakeholders) alla vita dell'organizzazione, quali ad esempio i familiari degli ospiti, gli enti locali, le associazioni operanti sul territorio;
- ➢ impegnarsi affinché quanto stabilito nella presente politica della qualità, sia periodicamente monitorato e riesaminato al fine di verificare l'efficienza del sistema e per intraprendere sempre nuove azioni volte al miglioramento interno;
- ➢ la preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità, le attività di audit, interni ed esterni, e il Riesame della Direzione sono gli strumenti utilizzati in struttura.
- ➢ **mantenere la Certificazione di Qualità ISO 9001;**
- ➢ **vincere la gara d'appalto indetta dal comune di Follina** (in scadenza il 30/06/2024)**;**
- ➢ rispettare le normative nazionali in vigore per il settore in cui opera.

Follina, 15 dicembre 2023

SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.
RSA "San Giuseppe" – Follina (TV)