



Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus
ISTITUZIONE DI ASSISTENZA DAL 1888
Via Belcolle, 17 – 25075 NAVE (Brescia) – ☎.030 2530393-4 – ☎030 2538586
E-Mail: segreteria@villafiori.it – www.rsavillafiori.it
Codice Fiscale: 80014450177 – Partita IVA: 01823600174

POLITICA PER LA QUALITA'

La Fondazione Villa Fiori RSA onlus, in conformità alle norme ISO 9001:2015, intende continuare a lavorare attraverso un approccio per processi nello sviluppo, esecuzione e miglioramento dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione dei propri ospiti, dei loro famigliari e degli utenti dei servizi territoriali, ma anche per dare attuazione agli obblighi normativi imposti dalle regole di sistema regionali e alle disposizioni/ordinanze ancora in vigore per le RSA, nonostante l'emergenza sanitaria "ufficialmente" si sia conclusa dal 31/03/2021.

La nostra mission principale, soprattutto in questo momento di passaggio alla "normalità", sarà quella di dedicarci al raggiungimento del benessere dei nostri ospiti e utenti e la serenità dei loro famigliari, puntando a minimizzare le criticità, i disservizi e i reclami, valorizzando le risorse umane ed economiche a disposizione.

Per esplicitare la politica aziendale della Fondazione è necessario definire anche il contesto in cui essa opera. Comprendere i rischi, le opportunità, i punti di forza e di debolezza, i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici, sono alla base di analisi e valutazione per conoscere meglio la propria organizzazione e conseguire, pertanto, i risultati attesi per il proprio sistema di gestione della qualità.

La Fondazione conferma il suo costante impegno per:

- offrire i migliori servizi, possibilmente soddisfacendo tutte le richieste, aspettative e desideri, nel rispetto delle norme nazionali, regionali e di settore, nonché a quelle delle ISO 9001: 2015;
- garantire che i servizi erogati siano pianificati, monitorati e sottoposti a valutazione critica da parte della Direzione, intesa nel suo insieme di equipe, e se necessario dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione.
- Rendere misurabili gli obiettivi/targets che si ritengono importanti (ndr: sarebbe più semplice dichiarare importante quello che è facilmente misurabile), aggiornando periodicamente le modalità di valutazione (customer), di autovalutazione e rivedendo o implementando gli indicatori;
- Garantire la sicurezza di tutti gli utenti per la prevenzione, il contenimento e il controllo dell'infezione da Sars-Cov2, per quanto possibile, sperando che non vi siano ulteriori focolai e varianti;
- Consolidare i momenti di incontro tra gli ospiti e i propri cari sia in presenza, nei reparti e in giardino, sia attraverso le video chiamate;
- Sollecitare tra il personale ogni comportamento, anche al di fuori della sede lavorativa, che possa garantire la sicurezza di tutti i residenti.

A tale fine la Fondazione persegue i seguenti obiettivi:

1. **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei famigliari:** ogni suggerimento, segnalazione o reclamo, comporterà l'attivazione di azioni opportune (correttive e di miglioramento). Lo strumento principale per conoscere il parere degli ospiti e dei famigliari continuerà ad essere il questionario di soddisfazione, che sarà consegnato una volta all'anno o comunque tutte le volte che si intraprendono nuove attività o specifici progetti. Si sta implementando anche la modalità di valutazione della soddisfazione tramite un sistema on line, più veloce e immediato nell'analisi dei risultati.



Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus

ISTITUZIONE DI ASSISTENZA DAL 1888

Via Belcolle, 17 – 25075 NAVE (Brescia) – ☎.030 2530393-4 – ☎030 2538586

E-Mail: segreteria1@villafiori.it – www.rsavillafiori.it

Codice Fiscale: 80014450177 – Partita IVA: 01823600174

2. Crescita della professionalità e della motivazione delle risorse umane:

poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità della Fondazione per la soddisfazione delle richieste dei clienti, l'Ente si impegna secondo le seguenti regole:

- selezionare le risorse umane in base a specifici requisiti di competenza;
- programmare annualmente il piano di formazione del personale, al fine di valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
- fornire formazione e addestramento o intraprendere altre azioni per acquisire le necessarie competenze;
- dare valore alla formazione sul campo e agli incontri bimestrali organizzati con il personale appartenente alle diverse categorie di lavoro;
- riconoscere il contributo fondamentale del personale nella realizzazione di un clima di fattiva accoglienza e di facile inserimento degli anziani presenti in struttura in regime di residenzialità e di semiresidenzialità.
- Comunicare a tutto il personale l'importanza di soddisfare le richieste dei clienti, coinvolgendoli nell'autovalutazione delle customer (clienti) e nella restituzione degli esiti e dei risultati;
- Coinvolgimento delle RSA interne nelle principali scelte aziendali, al fine di svolgere un'azione di trait d'union con il personale;
- Incentivare il personale alla comunicazione assertiva, pur nel rispetto delle diverse posizioni gerarchiche;
- Valorizzare il personale anche attraverso il riconoscimento di una premialità accedendo al c.d welfare aziendale.

3. Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture:

la Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti, attrezzature e impianti, al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica. Effettuerà tutti gli interventi ambientali necessari a migliorare il confort alberghiero dell'Ente e a mantenere un ambiente di lavoro adeguato e rispettoso delle norme in materia di sicurezza. Inoltre, agirà per creare un ambiente dove sia facile orientarsi, capire i percorsi da seguire, che sia tranquillo e capace di favorire le relazioni, bello e ben curato. Accesso se possibile al super bonus per la riqualificazione energetica della struttura.

4. Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale: la Direzione della Fondazione opererà secondo le seguenti regole:

- Misurare e analizzare il miglioramento attraverso degli indicatori predefiniti, effettuando annualmente il confronto fra gli "indicatori target" e gli "indicatori di risultato", basandosi sulle check list di appropriatezza inviate da ATS Brescia per la piena attuazione della dgr 1765/14 e altre definite dall'equipe di direzione;
- incoraggiare le persone a farsi delle domande sui processi aziendali che necessitano di miglioramento;
- Monitorare costantemente i processi (es: appalti) affidati all'esterno che influenzano la conformità dei risultati e degli obiettivi stabiliti dall'Ente;
- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e controllo dei servizi;



Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus
ISTITUZIONE DI ASSISTENZA DAL 1888
Via Belcolle, 17 – 25075 NAVE (Brescia) – ☎.030 2530393-4 – ☎030 2538586
E-Mail: segreteria@villafiori.it – www.rsavillafiori.it
Codice Fiscale: 80014450177 – Partita IVA: 01823600174

- informare e coinvolgere il personale nei processi di cambiamento organizzativo, soprattutto utilizzando lo strumento delle riunioni d'equipe;
- fornire adeguatamente le risorse strutturali e gestionali necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- incoraggiare un approccio basato sui team per prevenire gli errori e risolvere i problemi;
- riconoscere la responsabilità di ogni collaboratore nei confronti della Qualità;
- garantire, insieme al referente Covid, la valutazione di ogni situazione critica che possa condurre a situazioni critiche all'interno della struttura come da prescrizioni ancora esistenti per le UdO Socio Sanitarie.

5. **Accrescimento della presenza sul territorio:** la Fondazione, si impegnerà a mantenere sul territorio le risorse necessarie per essere sempre più visibile, per estendere l'offerta di servizi e per conservare costante l'attenzione alle esigenze della zona in cui opera. Fondamentali saranno i rapporti sinergici con le amministrazioni locali e con il personale addetto ai Servizi alla Persona. Punto di forza della presenza dell'Ente sul territorio è la misura regionale denominata "RSA APERTA".
6. **Crescita economica dell'Ente:** La Fondazione continuerà in una gestione oculata delle risorse economiche. Il direttore presenterà relazioni semestrali sull'andamento della gestione economica e finanziaria e monitorerà gli indici di bilancio più significativi.

Tutto il personale dai Dirigenti, agli Apicali al Personale Esecutivo, operante all'interno della Fondazione deve agire al fine di:

- soddisfare le legittime attese in materia di qualità dei clienti;
- identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi;
- applicare, per quanto di propria competenza, il modello organizzativo aziendale;
- applicare le direttive nazionali, regionale e dell'Istituto Superiore di Sanità in materia di emergenza sanitaria da Sars Cov. 2 – Covid 19.

Nella piena attuazione della dgr. 1765/14, in particolare allegato 1, l'intera organizzazione agirà seguendo le seguenti fasi e attività progettuali:

1. Valutazione/rivalutazione multidimensionale dell'utente;
2. Definizione di una progettualità realistica e concreta;
3. Pianificazione degli interventi sulla base degli obiettivi previsti;
4. Attuazione, monitoraggio e verifica degli esiti.

Tali obiettivi sono attuati attraverso il monitoraggio dei servizi utilizzando come strumento di lavoro il mod. 10.1, 10.2, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7 e 10.9. 10.10, 10.11, 10.13, 10.14, 10.15



Fondazione Villa Fiori Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus
ISTITUZIONE DI ASSISTENZA DAL 1888
Via Belcolle, 17 – 25075 NAVE (Brescia) – ☎.030 2530393-4 – 📠030 2538586
E-Mail: segreteria1@villafiori.it – www.rsavillafiori.it
Codice Fiscale: 80014450177 – Partita IVA: 01823600174

Si evidenzia che la fondazione, inoltre, esprime la propria politica di qualità attraverso alcuni documenti esplicativi. In particolare:

- Lo Statuto della Fondazione;
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del dlgs. 231/01;
- La Carta dei Servizi;
- I Contratti d'ingresso;
- Il Codice Etico;
- Il regolamento degli ospiti;
- I protocolli;
- I piani di lavoro;
- Attuazione dgr. 1765/14 e dgr 2569/15;
- Piano Organizzativo Gestionale;
- Protocollo tra il governo e le parti sociali per la regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid 19 negli ambienti di lavoro.

Nave, 28 aprile 2022

Firma DG: Corbellini dr.ssa Laura

Firma RS: Zanini dr. Lorenzo