



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

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 nazionali.

La nostra mission principale sarà quella di dedicarci al raggiungimento del benessere dei nostri ospiti e utenti, nonché 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";
- 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: segreteria1@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.



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

Tali obiettivi sono attuati attraverso il monitoraggio dei servizi utilizzando come strumento di lavoro la procedura n. 10.

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;
- Regole di sistema.

Nave, 17 aprile 2024

F.TO: Firma DG: Corbellini dr.ssa Laura

F.TO: Firma RS: Zanini dr. Lorenzo