

## ESTRATTO POLITICA PER LA QUALITÀ

### IL NOSTRO SCOPO

L'Istituto Assistenza Anziani "Villa Spada" è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza – I.P.A.B. con finalità socio-assistenziali, con l'impegno di promuovere, realizzare e gestire tutte le iniziative di assistenza per l'accoglimento, il mantenimento, la cura ed il ricovero degli anziani principalmente non autosufficienti, che si trovino in particolari condizioni di bisogno.

Con legge regionale n°22 del 16/08/2002 e successiva delibera della Giunta Regionale del Veneto n°84 del 16/01/2007, tutte le Case di Riposo del veneto sono state trasformate in Centro Servizi alla Persona.

Il Centro Servizi è un presidio che offre a persone non autosufficienti di norma anziani, con esiti di patologie fisici, psichici, sensoriali e misti non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera, organizzate in base alla specifica unità di offerta.

Lo Statuto dell'Ente indirizza chi opera nell'Istituto a promuovere la centralità della persona umana, valorizzandone la dignità, per offrirle serenità ed autonomia creando spazi umani di espressione e di incontro.

### CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Centro Servizi Villa Spada, svolge attività di progettazione ed erogazione di servizi di assistenza, Residenziale e in Centro Diurno, agli anziani autosufficienti e non autosufficienti. Il Centro Servizi provvede, nelle forme più idonee, all'assistenza delle persone in difficoltà, garantendo una residenza protetta. I servizi forniti sono: assistenza socio-assistenziale, assistenza infermieristica, assistenza medica (MMG), servizio di guardaroba, servizio di fisioterapia, servizio di animazione, educatore professionale, assistenza religiosa, per quanto riguardano i servizi interni, mentre per i servizi esterni: servizio di pulizia, podologia, psicologia, servizio di lavanderia, servizio ristorazione, parrucchiera. Per quanto riguardano le prestazioni specialistiche, avvengono su richiesta del MMG in collaborazione con la ULSS di riferimento.

Il Sistema Qualità è definito secondo i criteri delineati nella norma UNI EN ISO 9001:2015, come mezzo valido per garantire l'individuazione e il monitoraggio sistematico dei fattori interni ed esterni rilevanti per la sua capacità di conseguire i risultati attesi in termini di soddisfazione dei requisiti dei clienti, di quelli cogenti applicabili, considerando tutti i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e dei servizi. Il sistema qualità risulta progettato per un impiego efficiente e pianificato delle risorse al fine di ottimizzare i processi produttivi assicurando il raggiungimento degli obiettivi di Qualità desiderati, minimizzando i costi e migliorando l'efficacia e l'economicità di tutte le attività svolte e di tutti i servizi offerti.

## LA NOSTRA “VISIONE” DEL FUTURO

L’Istituto Assistenza Anziani “Villa Spada”, tramite tutti i Servizi e Figure Professionali operanti nella struttura, si propone di tradurre le proprie finalità in scelte operative mediante la condivisione di linee guida.

Il contesto in cui si trova a operare è costituito da una serie di fattori interni ed esterni che influenzano la capacità dell’ente di conseguire i risultati. Tali fattori si suddividono in fattori interni (Qualità dei servizi erogati) e fattori esterni (Capacità di garantire con continuità i servizi alle parte interessati)

Il quadro di riferimento individuato per la definizione degli obiettivi per il miglioramento della qualità si sviluppa sui seguenti valori fondamentali:

- L’assistenza personalizzata per promuovere quei processi di aiuto che permettono la migliore qualità possibile della vita, indipendentemente dal livello di capacità ed autonomia e dalle risorse economiche delle singole persone.
- Il rispetto della vita e della dignità di ogni persona;
- Il senso dell’accoglienza, il rispetto della diversità, la ricerca della collaborazione, il graduale inserimento e la serena appartenenza a una comunità;
- La valorizzazione di tutto ciò che una persona può dare, favorendo il senso di responsabilità, l’impegno, la forza di volontà;
- Un clima generale sereno, capace di far fronte agli inevitabili problemi che, quotidianamente, si devono affrontare;
- La formazione continua del personale quale strumento necessario per favorire la crescita professionale e deontologica.

OBIETTIVO GENERALE	INDICATORE	TEMPO DI ATTUAZIONE	RESP.	OBIETTIVI SPECIFICI	TEMPI DI ATTUAZIONE	RESP.
Predisposizione e attuazione del PIAO comprendente il PTPCT 2022 – 2024, il Piano dei Fabbisogni del Personale 2022 – 2024, il Piano della Performance 2022 - 2024 e il Piano della Formazione 2022	Approvazione: PTPTC 2022 2024 Fabbisogno del personale Piano delle Performance Piano della Formazione		DIREZIONE	Come previsto dalla normativa vigente costruire il PIAO quale documento che comprende gli obiettivi organizzativi dell'Ente sviluppati nel Piano anticorruzione e trasparenza, nella rilevazione del fabbisogno del personale, nel piano della Formazione e della Performance.	DICEMBRE 2022	DIREZIONE
Migliorare la gestione delle risorse umane	Approvazione del regolamento		DIREZIONE	Regolamento interno per disciplinare le diverse tipologie di permessi per i dipendenti.	DICEMBRE 2022	DIREZIONE
Miglioramento delle entrate economico-finanziarie	Recupero dei crediti Mantenimento di una media posti letto occupati di 118		DIREZIONE	Proseguire l'attività di recupero crediti ospiti non paganti anche con attivazione di procedure legali. Mantenere un tasso di occupazione dei posti letto con una media giornaliera pari a n. 118 posti letto occupati	DICEMBRE 2022	DIREZIONE
Miglioramento dei servizi diretti agli ospiti	Raggiungimento di obiettivi di partecipazione pari al 90% Aggiornamento della procedura gestione farmaci		DIREZIONE	Garantire la presa in incarico educativa e riabilitativa Aggiornamento della gestione e somministrazione dei farmaci	DICEMBRE 2022	DIREZIONE

OBIETTIVO GENERALE	INDICATORE	TEMPO DI ATTUAZIONE	RESP.	OBIETTIVI SPECIFICI	TEMPI DI ATTUAZIONE	RESP.
Attivare modalità migliorative di coinvolgimento dei familiari nelle visite, nelle video chiamate e nel P.A.I. da parte di tutte le figure professionali.	Aggiornamento e applicazione delle varie procedure relative alle attività coinvolte		DIREZIONE	Migliorare le modalità relazionali tra ospiti e familiari con supporti formativi al personale e con la preparazione accurata dei momenti dedicati agli incontri	DICEMBRE 2022	DIREZIONE
Mantenere attivi i progetti di integrazione con il territorio con la realizzazione di corsi di formazione, attivazione di tirocini area socio sanitaria e di utilità sociale	Attivazione e realizzazione dei progetti		DIREZIONE	Garantire forme fattive di collaborazione con gli enti e le associazioni del territorio attivi in ambito socio sanitario in particolare per la formazione teorico e pratica del personale	DICEMBRE 2022	DIREZIONE

I risultati degli obiettivi generali e specifici vengono monitorati regolarmente secondo la pianificazione definita e comunque valutati in sede di Audit e sottoposti alla Direzione dal Responsabile Qualità.

Il Responsabile Qualità:

Il Direttore: