

## 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.
Incrementare i processi di digitalizzazione per i servizi dell'IPAB dove possibile	Avvio di comunicazione telematiche tra ente e utenti	DICEMBRE 2023	DIRETTORE COORDINATORE	Implementare i processi di digitalizzazione attraverso l'invio di comunicazione di documenti on line agli utenti nell'ottica della semplificazione (comunicazioni relativi alle rette, invio e gestioni documenti)	DICEMBRE 2023	DIRETTORE, UFFICI AMM.VI
Implementare i processi di digitalizzazione del lavoro	Snellire i processi di lavoro dandone evidenza	Dicembre 2023	DIREZIONE	Ottimizzare i tempi di lavoro attraverso la digitalizzazione in tutti gli ambiti del lavoro con formazione specifica in ambito amministrativo e attraverso l'implementazione della cartella socio-sanitaria.	Dicembre 2023	DIRETTORE, RSQ
Integrazione socio-sanitaria	Miglioramento negli indici di monitoraggio	DICEMBRE 2023	DIRETTORE, COORDINATORE, RSQ	Valorizzazione degli strumenti di lavoro con le UOI, nella condivisione di informazioni tra operatori e nel coinvolgimento del personale	DICEMBRE 2023	DIRETTORE, COORDINATORE, RSQ
Migliorare il servizio in termini di reclutamento del personale	Utilizzo di tale operatore	DICEMBRE 2022	DIREZIONE	utilizzo di personale qualificato attraverso l'impiego di operatori socio-sanitari con funzione complementare	DICEMBRE 2023	DIRETTORE, COORDINATORE

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 Coordinatore

Il Direttore:

# ESTRATTO POLITICA QUALITÀ

Rev.: 17

Data:  
05.05.2021

Pag. 4 di 4