

### POLITICA PER LA QUALITÀ

Servizi e Strutture Terza Età S.r.l. (Unità di Convivenza VILLA CANALI) è consapevole del fatto che gli Ospiti costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione.

La salvaguardia dell'Anziano, e della sua cultura, comporta il rispetto di una serie di diritti che Servizi e Strutture Terza Età S.r.l. ritiene prioritari quali:

- **conservare l'individualità e libertà di ciascuno;**
- **conservare credenze, opinioni e sentimenti,**
- **conservare le modalità di condotta individuali,**
- **essere accudito e curato;**
- **continuare ad avere il contatto con i propri famigliari;**
- **conservare relazioni con persone di ogni età;**
- **usufruire delle forme più aggiornate di riabilitazione e risocializzazione;**
- **essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale**
- **essere messo in condizione di conservare la dignità e il valore anche quando non è più totalmente autonomo e autosufficiente;**
- **poter esprimere le proprie attitudini e creatività.**
- **Soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti gli stakeholders interni ed esterni alla Struttura (personale, ospiti, famigliari, comunità territoriale)**

Basandoci sui diritti sopra elencati, abbiamo elaborato la presente Politica della qualità che costituisce lo strumento per definire gli indirizzi programmatici per **la realizzazione dei principi** di:

- EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ e DIRITTO DI SCELTA definiti nella Nostra Costituzione;
- TRASPARENZA attraverso la piena informazione dei cittadini/utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la loro accessibilità;
- IMPEGNO a soddisfare i requisiti applicabili, ad erogare servizi di QUALITÀ nei confronti dei cittadini/ospiti, attraverso il miglioramento continuo del sistema di gestione della Qualità;
- VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI erogati per la verifica degli impegni assunti, e per il costante adeguamento e miglioramento degli stessi;
- APPLICAZIONE DI FORME DI TUTELA DEI DIRITTI degli OSPITI, attraverso le procedure di reclamo e di miglioramento continuo.

Questo documento rappresenta un vero e proprio patto con l'ospite, poiché rende possibile l'attivazione di un percorso di verifica dei programmi descritti per **il raggiungimento di obiettivi specifici, degli impegni assunti per il raggiungimento di quest'ultimi, degli standards di riferimento, delle modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'Utente.**

La Politica e gli obiettivi della Servizi e Strutture Terza Età S.r.l. sono quelli di porre **l'Ospite al centro della nostra attenzione**, di farlo sentire parte integrante della Nostra struttura coinvolgendolo in prima persona nelle attività a lui dirette, riconoscendone il valore, il rispetto e la dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza.

Ad ogni Ospite forniamo un percorso di assistenza personalizzato, elaborato attraverso un complesso insieme di interventi valutativi e diagnostici da parte di un team multidisciplinare, al fine di determinare le attività socio-assistenziali, riabilitative e terapeutiche più sentite come a casa propria e che possa mantenere il maggior livello di autonomia che gli consenta di rendersi attivo anche nel contesto appropriato per vivere in serenità il periodo di vita trascorso con noi.

**Le finalità e gli obiettivi** che intendiamo perseguire sono:

- l'erogazione di servizi assistenziali e socio relazionali a favore della popolazione ospitata secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali per permettere all'Ospite di vivere in serenità in ambiente residenziale

- la salvaguardia della dignità e della personalità di ciascun ospite. Al centro dell'attività c'è l'ospite come soggetto attivo coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti;
- la tutela dei diritti dell'Ospite tra cui la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali, il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita intervenendo nel recupero (quando è possibile) o nella prevenzione psicofisica per mezzo di attività motorie, riabilitative, sostegno psicologico, percorsi di animazione e socializzazione;
- la risposta alle esigenze di miglioramento continuo della qualità della vita dell'ospite

Pertanto **la Servizi e Strutture Terza Età Srl** con la sua presenza sul territorio vuol dare una testimonianza forte e chiara ponendosi come obiettivo primario un'assistenza sempre più qualificata e all'avanguardia sul piano dei servizi permettendo il recupero e la promozione integrale della dignità della persona umana, posta al centro del suo operato quotidiano.

La Servizi e Strutture Terza Età S.r.l. si augura che tutti gli Ospiti che vengano a trovarsi in difficoltà per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, ricevano un'assistenza socio-sanitaria adeguata per vivere in serenità e dignitosamente un periodo della loro vita.

Letta e riconfermata in data 10/10/2023