

MISSION E VISION AZIENDALE

Mission

Garantire alle persone ospitate le migliori condizioni di vita e di autonomia secondo il loro stato di salute e personalità cercando di promuovere il benessere fisico e psichico all'interno di un ambiente comunitario e familiare.

Vision

Fornire ad ogni ospite 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 specifiche e personalizzate attività socio-assistenziali, riabilitative e terapeutiche. Con lo scopo di far sentire l'ospite quanto più come a casa propria, di mantenere il maggior livello di autonomia e quindi di sentirsi attivo anche nel contesto della Struttura e vivere in serenità il periodo di vita trascorso con noi.

ATTENZIONE VERSO GLI STAKEHOLDERS

La struttura, aperta 24h, offre la massima disponibilità a familiari ed amici dei pazienti relativamente a orari e spazi per gli incontri. Per specifiche occasioni è possibile usufruire del servizio di Ristorazione della struttura. Tali incontri sono organizzati in accordo con i bisogni socio-sanitari degli stakeholders e approvati dalla Direzione Sanitaria. La retta di degenza giornaliera è quella stabilita dalla Regione Umbria; prevede anche casi di integrazione sanitaria, (contributo da parte del S.S.N del 50% della retta) e di integrazione sociale (stabilita dall'Ente comunale preposto). Vengono organizzati e favoriti incontri con istituzioni locali, enti pubblici e privati per l'integrazione dei pazienti nella società e per la sensibilizzazione del territorio al lavoro svolto dal personale della struttura. All'inizio di ogni anno viene pubblicata nel sito internet aziendale una Customer Satisfaction a seguito di surveys sottoposte a utenti e familiari sul gradimento del servizio offerto.

CENTRALITA' DEL PAZIENTE (COOPERAZIONE, INNOVAZIONE, RICERCA)

La Salus Umbria Terni srl (RP COLLEROLLETTA) è consapevole del fatto che gli Anziani costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione. La politica e gli obiettivi della Salus Umbria Terni Srl sono proprio 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, la dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza.

La salvaguardia dell'Anziano, e della sua cultura, comporta il rispetto di una serie di diritti che Salus Umbria 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 familiari;**
- **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, familiari, 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.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Le finalità e gli obiettivi che intendiamo perseguire sono:

- l'erogazione di servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali per permettere all'Ospite di vivere in serenità gli ultimi anni della vita;

- la salvaguardia della dignità e della personalità di ciascun ospite. Al centro dell'attività c'è l'Anziano 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 dell'Anziano (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'Anziano.

Pertanto **la Salus Umbria Terni 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.

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 Direzione traduce annualmente le indicazioni della politica della Qualità/Sicurezza in obiettivi di miglioramento misurabili che diventano il Piano di Miglioramento di tutta la struttura aziendale.

Il CdA e i responsabili delle funzioni e dei processi si impegnano al raggiungimento degli obiettivi attraverso l'attuazione e la diffusione degli impegni e delle direttive richiamate nella Politica della qualità

Riletta e riconfermata in data 06/05/2024

Il Presidente

Dott. Sandro Corsi

