

VILLA PALMA SRL PRESIDIO "RESIDENZA MORGAGNI"	POLITICA DELLA QUALITA'	ALL. 1 PG
		Ediz. 01 Rev. 00 del 24/04/2018
		Pagina 1 di 5

Politica della Qualità

	Nominativo	Firma	Data
REDATA	LORETI CLAUDIO	<i>Claudio Loreti</i>	24/04/18
VERIFICATA	LORETI CLAUDIO	<i>Claudio Loreti</i>	24/04/18
APPROVATA	LORETI CLAUDIO	<i>Claudio Loreti</i>	24/04/18

Revisione	Data	Motivo
00	24/04/2018	Prima Emissione

<input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata N°	<input type="checkbox"/> Copia non controllata
--	--

DIFFUSIONE	<input checked="" type="checkbox"/> Bachecca	<input checked="" type="checkbox"/> formazione	<input checked="" type="checkbox"/> Riunioni
	<input checked="" type="checkbox"/> Consegna a mano	<input checked="" type="checkbox"/> Pubblicazione sito internet	<input type="checkbox"/> _____

VILLA PALMA SRL PRESIDIO "RESIDENZA MORGAGNI"	POLITICA DELLA QUALITA'	ALL. 1 PG
		Ediz. 01 Rev. 00 del 24/04/2018
		Pagina 2 di 5

Il Presidio "Residenza Morgagni" della Villa Palma Srl opera da molti anni in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale e i Servizi Sanitari Regionali per la terapia residenziale di persone sofferenti di disturbi psichici, che necessitano di uno spazio protetto, fuori dall'ambiente familiare, per elaborare i motivi del proprio disagio e avviare la riprogettazione della propria esistenza. La mission e la vision sono redatte con il contributo di tutti gli operatori e approvate dalla governance della società.

Mission

La mission ed i valori su cui si basa l'organizzazione del Presidio "Residenza Morgagni", che da anni si occupa di riabilitazione psichiatrica creando percorsi di Recovery personalizzati, mirano al raggiungimento del massimo livello di benessere e autonomia della persona affetta da disagio mentale. Infatti, essi devono offrire le condizioni per lo sviluppo delle potenzialità personali dell'utente, attraverso l'avvio di un percorso che vede la persona non più immersa solo nelle proprie problematiche intrapsichiche, ma lo deve impegnare soprattutto in un graduale inserimento e confronto con il mondo esterno. Obiettivo diviene l'integrazione socio- sanitaria nel territorio, attraverso un'attività di rete tra gli enti preposti alla promozione della salute, al fine di garantire la prevenzione, l'informazione, l'educazione sanitaria relativamente alla salute mentale.

La filosofia del Presidio "Residenza Morgagni" incentra il percorso di riabilitazione dei suoi utenti sul concetto di relazione, secondo la quale con gli utenti viene instaurato un rapporto terapeutico basato sull'empatia e il vivere comune grazie al rispetto di principi etici.

Vision

Si mira a garantire la salute come un diritto da difendere e tutelare. Lo scopo primario della struttura è di contribuire al benessere della Collettività attraverso la prevenzione del disagio psichico, il superamento dello stigma e di qualsiasi forma di emarginazione legata alla disabilità, il ripristino di una buona qualità di vita e il reinserimento nel contesto sociale e lavorativo dei nostri utenti.

"La salute ed il benessere mentale sono fondamentali per la qualità della vita e la produttività degli individui, delle famiglie e delle comunità".

All'interno della struttura fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali che si basano in primis sulla:

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale", secondo un approccio olistico.

Inoltre come previsto dalle normative nazionali ai fini dell'attuazione delle proprie finalità istituzionali e al fine di raggiungere gli obiettivi previsti per i singoli progetti terapeutici, il Presidio "Residenza Morgagni" riconosce quali altri valori guida:

VILLA PALMA SRL PRESIDIO "RESIDENZA MORGAGNI"	POLITICA DELLA QUALITA'	ALL. 1 PG
		Ediz. 01 Rev. 00 del 24/04/2018
		Pagina 3 di 5

1. Assunzione di una politica di responsabilità sociale

- **Etica della responsabilità:** Riferire ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati all'integrità ed alla trasparenza, alla correttezza nei rapporti economici, alla salvaguardia dell'ambiente ed al rispetto di tutte le persone.
- **Attenzione al cambiamento:** Coltivare l'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando, nel contempo, i punti di forza derivanti dalla tradizione.
- **Passione per le competenze professionali:** Essere un modello di riferimento attraverso lo sviluppo di "best practices" e una concezione della professione orientata alla formazione continua delle competenze chiave, sia individuali che aziendali.
- **Orientamento all'utente:** Sviluppare l'ascolto e quindi l'attenzione alle relazioni con gli utenti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di produzione e di erogazione dei servizi stessi.
- **Spirito di squadra e cooperazione:** Comunicare, al fine di mantenere e sviluppare uno spirito di squadra e di cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo aziendale nel rispetto dei suoi presupposti etici.

2. Soddisfacimento del bisogno di salute dell'utente garantendo i principi di:

- **Eguaglianza:** nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socio economiche.
- **Imparzialità:** nell'erogazione delle prestazioni sanitarie il Presidio "Residenza Morgagni" ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti del Servizio Sanitario Regionale inviante.
- **Continuità:** ad ogni utente è garantita una continuità non solo nella cura ma anche nei riferimenti umani e professionali durante tutto il suo percorso terapeutico. Inoltre la stretta collaborazione con i sanitari dei servizi invianti garantisce la continuità della cura anche nel momento del rientro nel territorio di appartenenza.
- **Diritto di scelta:** ogni utente dispone delle informazioni necessarie per ben comprendere la tipologia della struttura e dei servizi da essa erogati e, pertanto, è messo nelle condizioni di poter esercitare concretamente il diritto di scegliere liberamente se svolgere il programma terapeutico concordato presso la nostra struttura o se rivolgersi ad altre strutture sanitarie o socio sanitarie territoriali.
- **Partecipazione:** il paziente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita della comunità, compatibilmente con il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Il paziente è parte attiva nell'individuare gli obiettivi della cura e nella valutazione degli esiti. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.
- **Efficienza ed efficacia:** il Presidio "Residenza Morgagni" nell'erogazione dei servizi, ha come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche ampiamente sperimentate e

VILLA PALMA SRL PRESIDIO "RESIDENZA MORGAGNI"	POLITICA DELLA QUALITA'	ALL. 1 PG
		Ediz. 01 Rev. 00 del 24/04/2018
		Pagina 4 di 5

costantemente verificate dai responsabili delle AA.SS.LL. invianti, implementate sulla base dei nuovi bisogni dell'utenza.

- **Rispetto della riservatezza:** il Presidio "Residenza Morgagni" garantisce la piena operatività delle norme a tutela della riservatezza dell'utente circa l'informativa ed il trattamento dei dati sensibili così come previsto dalle normative nazionali ed europee.
- **Comunicazione efficace:** la comunicazione delle informazioni rivolte agli utenti e ai familiari/caregiver avviene utilizzando una lingua, metodologia e linguaggio appropriati, in modo che non ci siano incomprensioni. Il Presidio "Residenza Morgagni" si impegna di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.

3. Formazione continua e lo sviluppo delle risorse umane e professionali al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate garantendo, tra l'altro:

Condivisione di obiettivi e risorse. Il Presidio "Residenza Morgagni" ritiene indispensabile promuovere e sostenere il lavoro di gruppo dove ogni singola professionalità sia pienamente integrata con le altre. Vengono organizzati periodicamente incontri tra gli operatori per promuovere la condivisione degli obiettivi in modo da integrarli, perfezionarli ed ottimizzarli contribuendo ognuno in relazione alla propria qualifica professionale e alla propria esperienza.

Strategie per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane: il personale, oltre alla formazione specifica, viene su tematiche che riguardano l'introduzione di innovazioni tecnologiche ed organizzative, le competenze relazionali (lavoro in team, comunicazione, relazione) e tematiche per la promozione della salute rivolta ai pazienti, ai loro familiari e al personale.

Il Presidio "Residenza Morgagni" al fine di attuare una efficace politica per la qualità si impegna nel:

- definire, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- orientare i processi aziendali, tenendo conto del contesto in cui si opera e cercando di soddisfare le parti interessate allo svolgimento delle attività aziendali. Calcolando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa;
- rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi ed in particolare: -- prevenzione e gestione del rischio sanitario, in conformità alla legge Gelli 24/2017 - salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento al Decreto Legislativo 81/2008 -privacy e riservatezza dei dati, in ottemperanza del Regolamento UE 679/2016 - nonché le normative contrattuali;
- assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare in termini di qualità le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e tenendo in considerazione tracciabilità documentale, dalle fasi di orientamento fino alle dimissioni dell'Utente;
- sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti;


VILLA PALMA s.r.l.
 Via Casilina 1750
 00133 ROMA

C. F. e P. IVA 13211791002

VILLA PALMA SRL PRESIDIO "RESIDENZA MORGAGNI"	POLITICA DELLA QUALITA'	ALL. 1 PG
		Ediz. 01 Rev. 00 del 24/04/2018
		Pagina 5 di 5

- predisporre annualmente un piano delle attività definendo obiettivi di attività e di qualità con il coinvolgimento degli operatori e di quanti coinvolti nelle attività terapeutico riabilitative a favore dell'utenza. Tale piano viene inoltre redatto valutando le risultanze della analisi dei risultati ottenuti rispetto a quanto previsto nel piano delle attività redatto l'anno precedente;
- diffondere all'interno ed all'esterno del Presidio "Residenza Morgagni" la propria filosofia della qualità;
- operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema gestione qualità aziendale;
- promuovere la crescita aziendale.

La Direzione sostiene la Politica e gli obiettivi espressi garantendo la disponibilità di tutte le risorse necessarie assicurandosi che il personale venga coinvolto e sostenga le direttive attuandole durante la presa in carico totale dell'utente.

La Direzione si impegna a diffondere i principi della qualità a tutto il personale del Presidio "Residenza Morgagni"


VILLA PALMA S.r.l.
Via Cassilina, 1750
00133 ROMA
C. F. e P. IVA 13211791002