



Ogni processo strategico e ogni prestazione deve essere guidato da valori imprescindibili in cui credere.

I valori che rappresentano i principi morali e i convincimenti che costituiscono la nostra cultura nei confronti dell'Utente/Ospite sono: *Umanizzazione, Socialità, Organizzazione, Interattività, Appropriatezza, Affidabilità, Innovazione e Formazione.*

La filosofia della nostra Struttura privilegia il rapporto umano con l'Utente/Ospite, ne sottolinea la centralità e la dignità, come persona, meritevole di ricevere prestazioni e assistenza sanitaria appropriata e personalizzata, nella massima considerazione della sfera privata e personale, nel rispetto della sua integrità fisica e psicologica, caratteristica propria di ogni individuo.

Tutto ciò al fine di soddisfare le aspettative di ogni ospite presente nelle sue diverse dimensioni:

- ✓ **di Utente**, in relazione alla capacità del sistema di rendere disponibili e facilmente accessibili le informazioni necessarie a consentire un accesso informato e tempestivo ai servizi e alle prestazioni offerte attraverso una scelta consapevole.
- ✓ **di Paziente**, in relazione alla capacità del sistema di mantenere o recuperare il suo stato di salute, garantendo una risposta assistenziale di elevato livello tecnico e professionale in grado di soddisfare il suo stato di necessità.

L'**Alta Direzione**, sulla base dei principi e valori di cui in precedenza ha stabilito di seguito i contenuti del documento di Politica Aziendale della propria Struttura:

- ❖ *Erogare l'assistenza, le prestazioni e i trattamenti riferiti ai bisogni specifici della persona nel rispetto e nella considerazione dei suoi orientamenti etici, religiosi, culturali, sessuali, politici;*
- ❖ *Assicurare, agli utenti/ospiti della Struttura Villa Mendicini, sempre servizi e assistenza mirati al continuo miglioramento in termini di qualità, attraverso metodologie di intervento che tengano conto dei bisogni, delle aspettative dell'utente e dei suoi familiari, delle sue disabilità e delle sue abilità recuperabili;*
- ❖ *Fornire costantemente all'utente/ospite una educazione sanitaria appropriata ai propri bisogni;*
- ❖ *Operare in maniera affidabile e competitiva in termini di erogazione delle prestazioni;*
- ❖ *Perseguire una costante attenzione agli strumenti operativi adottati e alle risorse umane in termini di competenze;*
- ❖ *Assicurare la qualità delle prestazioni erogate adottando modelli organizzativi in linea con le normative cogenti di settore e di accreditamento istituzionale, improntati ai criteri di flessibilità organizzativa e gestionale, di integrazione tra competenze diverse, di condivisione delle risorse, dell'umanizzazione e della personalizzazione dell'assistenza;*
- ❖ *Pianificare, attuare e promuovere eventi formativi mirati alla crescita professionale delle proprie risorse al fine di soddisfare pienamente le esigenze e le richieste degli utenti/ospiti;*
- ❖ *Adempiere e promuovere eventi formativi ECM in ottemperanza con le indicazioni del Ministero della Salute e coerenti con le finalità perseguite dal Piano Sanitario Nazionale vigente;*
- ❖ *Garantire la sicurezza degli utenti/ospiti, dei medici, degli infermieri, degli operatori tutti, dei familiari e di quanti frequentano la Struttura adottando tutti gli accorgimenti e le rilevazioni effettuate dagli operatori e dalla Funzione del Risk Manager;*
- ❖ *Attivare ed ottimizzare attività e percorsi di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (ASL, DSM, CSM, CAD, Aziende Ospedaliere, Medici di base, etc.) e con quanti portano interesse nei confronti dell'organizzazione;*



- ❖ *Stabilire obiettivi perseguibili di miglioramento continuo al fine di: garantire la qualità degli interventi assistenziali, di ottimizzare l'accesso ai servizi e alle prestazioni, di stabilire un assetto organizzativo e gestionale capace di rispondere ad ogni esigenza delle parti interessate, assicurare la sicurezza a tutti i livelli dell'organizzazione, valorizzare professionalmente ogni risorsa che opera per la Struttura, adempiere agli obblighi in materia di Privacy e di Responsabilità Sociale e Amministrativa, assicurare, a prescindere, i diritti e la soddisfazione degli utenti/ospiti e dei propri familiari e delle parti interessate;*
- ❖ *Partecipazione e coinvolgimento attivo dell'ospite/utente/paziente, dei caregiver, dei medici di base, delle associazioni e di quanti portano interesse, nella condivisione dei piani terapeutici e riabilitativi e nelle scelte adottate e condivise con il personale sanitario e non dell'organizzazione;*
- ❖ *Adottare e attuare un sistema di monitoraggio in continuo dei processi e delle prestazioni sanitarie erogate attraverso verifiche e audit interni sia clinici, sia del sistema di qualità;*
- ❖ *Elaborare i dati rilevati dalla soddisfazione degli utenti/ospiti, dei familiari, del personale operante in struttura nonché considerare importante ogni forma di segnalazione/reclamo, adottando in merito le opportune azioni mirate, sia correttive, che di miglioramento;*
- ❖ *Orientamento al cambiamento e all'innovazione con risorse motivate e consapevoli di svolgere la propria mission nel rispetto dei valori deontologici del proprio ordine e infrastrutture in grado di saper rendere la permanenza degli utenti/ospiti gradevole e stimolante per un futuro recupero, ove possibile;*
- ❖ *Ottemperare alle prescrizioni e al rispetto delle norme vigenti in materia sanitaria e a quanto richiesto degli Enti di Accreditamento e della Regione Lazio.*

"Villa Mendicini" si è dotata di una Carta dei Servizi per la Struttura RSA – tutti i Nuclei e per la Struttura Psichiatrica SRTR-i e SRTR-e con l'obiettivo di illustrare alle parti interessate, i servizi erogati, la struttura organizzativa, le modalità di accesso, di fruizione dei servizi e delle prestazioni, le regole adottate nonché quanto di fondamentale importanza per assicurare all'utente/paziente/ospite una corretta e chiara fruizione di quanto in precedenza.

La Carta dei Servizi è resa disponibile a chiunque desideri prenderne visione presso la Struttura operativa e sul portale internet all'indirizzo: <https://www.villamendicini.it/normativa-e-documenti/>.

L'**Alta Direzione**, effettua periodicamente il riesame della Direzione che permette e consente di accertare nel tempo se il presente documento di Politica della Qualità risulti appropriata ed adeguata a conseguire gli scopi definiti, il perseguimento del miglioramento continuo in tutti i processi aziendali ed una adeguata informazione anche all'esterno dell'organizzazione.

Inoltre, il Vertice aziendale si impegna a diffondere gli obiettivi in questo documento contenuti e a svolgere attività di sensibilizzazione e formazione periodica inerenti alle tematiche della qualità, a garanzia di comprensione e sostegno a tutti i livelli aziendali.

La Direzione assicura che il presente documento di Politica sia disponibile alle parti interessate.

Roma li: 02 gennaio 2022

L'Amministratore Unico Villa Mendicini

Marta Rencricca