

## Politica delle Qualità

Validità dal 30-10-24

La Direzione Generale (DG) della Soc. Coop. Sociale Villa Perla Onlus **ritiene** fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa sociale ed imprenditoriale, perseguire la soddisfazione del Cliente o Utente come condizione indispensabile per qualificare i servizi erogati dalla Cooperativa.

**Villa Perla** è una cooperativa sociale che eroga servizi socio educativi in regime residenziale e diurno per minori e servizi socio sanitari assistenziali per disabili psichici e per anziani in regime residenziale.

**Villa Perla** opera in strutture sanitarie extraospedaliere dedicate ad anziani autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e disabili psichici, non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa complessità e opera anche in strutture che ospitano minori italiani e stranieri per i quali l'autorità giudiziaria predispone l'inserimento in un contesto protetto.

L'obiettivo primario dell'Azienda è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare, ed il benessere delle persone che vi risiedono; nel particolare l'obiettivo può identificarsi nei seguenti sotto obiettivi:

- garantire un'assistenza qualificata;
- ricercare ottimali livelli di salute;
- mantenere e migliorare dov'è possibile le capacità funzionali residue dell'ospite;
- pianificare l'assistenza alla persona con interventi mirati ed individualizzati;
- prevenire, rimuovere e combattere le cause delle diseguaglianze sociali e promuovere ogni azione tendente al superamento delle condizioni di emarginazione;
- realizzare iniziative per l'autonomia e l'integrazione sociale con le persone (minorì, giovani, adulti, anziani) in difficoltà e/o in condizioni svantaggiose mediante prestazioni di servizi sociali e sanitari;
- incrementare politiche territoriali e di sviluppo nelle comunità locali, avviando collaborazioni partnership tra istituzioni pubbliche, gruppi sociali e soggetti economici con particolare attenzione ai territori dove storicamente si svolgono i nostri servizi;
- pianificare una formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne le competenze;
- razionalizzare la spesa.
- adottare la metodologia del miglioramento continuo al fine di garantire che la qualità non sia mai considerata un obiettivo raggiunto, ma un processo dinamico e costante;
- pari opportunità al fine di garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo attraverso l'adozione di politiche di reclutamento e selezione equa, formazione e sviluppo, equità salariale, un ambiente di lavoro inclusivo che garantisca flessibilità e conciliazione tra vita e lavoro.

La qualità della vita delle persone all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno; dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano i relativi obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani (e gli specifici interventi previsti) sono periodicamente verificati e modificati al mutare della situazione di bisogno dell'utente. A tal fine le modalità organizzative identificate dalla Cooperativa Villa Perla per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività peculiari:

- la centralità dell'ospite;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- l'introduzione e gestione di un sistema Certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- le applicazioni delle migliori pratiche educative, cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN);
- l'utilizzo di linee guida e procedure EBM;
- cultura della sicurezza, garantendo che vengano adottate misure per prevenire errori, eventi avversi e rischi per i pazienti attraverso l'implementazione di protocolli chiari e una comunicazione tempestiva tra i professionisti.

Rispetto ai familiari o agli organismi deputati alla tutela degli ospiti l'equipe propone sistematici strumenti di lavoro che, differenziati in base ai servizi, prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione dei servizi (colloqui individuali, colloqui istituzionali, riunioni del gruppo familiari, ricerche sulla qualità percepita, ecc.).