"POLITICA DELLA QUALITA'"

Le origini della "Fondazione Sodalizio di San Martino" risalgono al 1574. Il Sodalizio, dal 1978, ha come principale fine istituzionale quello di offrire ospitalità alle persone anziane.
A tutt'oggi la Fondazione comprende al suo interno una Residenza Protetta, appositamente creata per dare sostegno ed assistenza agli anziani disabili provenienti dalle Strutture di Residenza senior "Residenza Comunitaria" e "Oasi" nel segno della continuità; ma anche a quelli provenienti dal territorio.

La *mission* della Residenza Protetta è quella di accogliere ed assistere le persone anziane non autosufficienti che vengono a trovarsi in difficoltà per le loro condizioni fisiche e/o psichiche, associate anche a disagio economico, sociale e familiare.
I principi ispiratori a cui da sempre si fa riferimento e che sono espressione della qualità del servizio sono:

- *la centralità dell'utente, intesa principalmente della persona anziana ospite, ma anche dei suoi familiari e delle pertinenti parti interessate;*
- *la difesa dei diritti e della dignità della persona, anche nelle fasi di maggior disagio della vita*
- *l'approccio umano, l'uguaglianza e la trasparenza nell'erogazione dei servizi.*

La Fondazione Sodalizio di San Martino ha riorganizzato la sua attività assistenziale attraverso la condivisione di una Politica della Qualità, che rappresenta un quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi e che prevede un costante impegno ed attenzione alle esigenze degli anziani ed ai loro bisogni emergenti, una flessibilità organizzativa e funzionale per meglio adattare gli interventi al singolo ospite ed un controllo dell'attività mediante azioni di verifica dei risultati. La Fondazione Sodalizio di San Martino *ha inoltre determinato e affrontato i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi offerti e la capacità di accrescere la soddisfazione dell'Ospite, partendo dal contesto in cui si opera e rendendo appropriata la propria Mission al contesto e alle strategie di sviluppo.*

In rapporto ai principi ispiratori della Politica della Qualità, il Sodalizio si prefigge i seguenti macro-obiettivi e si impegna a promuovere:

- *la "salute" degli Ospiti, intesa come equilibrio fra le dimensioni fisica, psichica e sociale della persona; questo è reso possibile attraverso:*
  - il recupero o il mantenimento ed il miglioramento delle capacità funzionali residue
  - l'individuazione ed il trattamento di tutti gli eventi patologici, la cura di eventuali riacutizzazioni, la continuità degli interventi in situazioni critiche (con o senza il ricorso ai servizi territoriali di urgenza ed emergenza)
  - l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della comunità di accoglienza che nell'ambito del contesto sociale in cui è ubicata la struttura (territorio cittadino), anche attraverso le attività di volontariato
  - il mantenimento ed il miglioramento, laddove esistano, delle relazioni familiari, parentali e amicali.
- *l'approccio globale ai bisogni della persona con l'utilizzo di metodologie assistenziali di 3° generazione (VAOR – LTCF: Long Term Care Facility), basate sulla multidimensionalità e multidisciplinarietà della rilevazione dei dati e la definizione dell'intervento, con la successiva elaborazione di Piani Assistenziali Individuali, predisposti da idonea équipe multiprofessionale.*

A questi obiettivi generali, sostanzialmente incentrati sulle esigenze dell'anziano ospite della Residenza, se ne aggiungono altri che riguardano gli utenti e le varie Istituzioni che insistono sul territorio della Fondazione e che con esso sono fortemente collegate nello svolgimento e nell'erogazione del servizio.

Questi ulteriori obiettivi sono costituiti da:

- *miglioramento dell'immagine, della visibilità e della reputazione del Sodalizio di San Martino*
- *attenta ed oculata gestione economica al fine di poter disporre di risorse adeguate per migliorare i servizi da erogare*
- *adeguamento costante dei servizi presenti o creazione di nuovi al mutare delle condizioni ed al crescere delle esigenze degli ospiti residenti, dei loro familiari o della popolazione;*
- *fornitura dell' assistenza ed aiuto (counseling) agli ospiti ed ai loro familiari nell'interfaccia con le Istituzioni pubbliche esterne (modalità di ingresso e di espletamento delle procedure connesse)*
- *utilizzo ottimale di tutte le competenze*
- *piena osservanza dell'ambiente e delle normative vigenti*
- *piena osservanza delle normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di rispetto della privacy dell'utente e delle parti interessate*
- *gestione della Fondazione in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e al modello di accreditamento istituzionale della Regione Umbria*
- *mantenimento e aggiornamento del sistema di gestione in funzione delle modifiche nel tempo dei bisogni sanitari;*
- *attenzione alle raccomandazioni ministeriali/ linee guida di riferimento nell'espletamento dei servizi in funzione delle esigenze interne*
- *valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna ed esterna*
- *redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie*
- *consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori socio sanitari al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori, degli utenti e delle parti interessate;*

Le modalità con cui la Fondazione ha scelto di perseguire questi obiettivi sono quelle che rispondono al criterio del *miglioramento continuo della qualità (MCQ).*
Il MCQ è un processo in cui non c'è soluzione di continuità tra pianificazione dei servizi, analisi dei risultati ottenuti ed eventuali azioni correttive, che reinnescano il ciclo e mantengono sempre attivo il percorso della qualità.

Con la costante attenzione verso questa metodologia operativa, la Fondazione non solo potrà erogare servizi di qualità ed attuare una buona assistenza ai propri anziani ospiti, ma potrà accrescere la sua visibilità ed il suo ruolo nell'ambito delle strutture che compongono la rete dei servizi per anziani nel territorio di riferimento.
In tal modo, la soddisfazione di tutti gli utenti (ospiti, familiari, personale, istituzioni committenti) diventerà il vero fattore diversificante e qualificante nell'ambito di un settore, quello assistenziale, in costante crescita e sviluppo.

IL PRESIDENTE
Dott. Alfredo Arioti Branciforti

Perugia, 19/03/2019