

A.P.S.P. "S. Spirito – Fondazione Montel" Pergine Valsugana - TN	<b>POLITICHE PER LA QUALITÀ</b>	Mod.DIR.DIR.01.01 Rev. 03 Pag. 1 di pag. 3
Data di emissione: 11.12.2006	Approvazione: RAQ Bolgia Cristina	

L'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" di Pergine Valsugana, si propone, quale struttura multiservizi, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la comunità perginese e per l'ambito territoriale di valle. La stessa ispira il proprio operato alle norme nazionali e provinciali di settore, allo Statuto aziendale ed ai criteri di accreditamento istituzionale definiti dalla Provincia Autonoma di Trento. L'A.P.S.P. persegue la propria politica per la qualità attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello "Qualità e Benessere" e lo sviluppo del marchio Family Audit. Particolare attenzione viene riservata allo sviluppo delle risorse umane attraverso una strutturata azione formativa grazie all'ottenimento e al mantenimento dell'accreditamento quale provider ECM.

L'Amministrazione, di concerto con la Direzione, mira alla **soddisfazione dei bisogni e delle aspettative degli Ospiti/Residenti/Clienti attraverso il consolidamento ed il miglioramento dei servizi esistenti, la promozione e lo sviluppo di servizi innovativi ed emergenti garantendo nel contempo sostenibilità, sobrietà e contenimento delle risorse nonché la semplificazione, trasparenza e celerità nell'azione amministrativa.**

### MISSION E VISION DELLA R.S.A.

La R.S.A. garantisce l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di trattamenti ed assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio. Tutela e promuove il rispetto dei principi di autonomia e libertà delle persone accolte, si impegnano a mantenere un significato esistenziale alla loro vita, assicurano una gestione dell'organizzazione che ne tuteli la dignità e ne rispetti i ritmi di vita abituali.

La R.S.A. persegue le seguenti finalità:

- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari dei residenti, assicurare la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate;
- accompagnare la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari;
- collaborare, quale nodo fondamentale, al funzionamento ed al rafforzamento della rete dei servizi presenti sul territorio;
- proteggere l'ambiente, prevenire l'inquinamento e danni ambientali, mitigare ed adattarsi al cambiamento climatico adottando misure per l'efficientamento energetico.

### MISSION E VISION DEL CENTRO DIURNO

L'A.P.S.P. gestisce un **Centro Diurno per anziani**, nonché un **Servizio di presa in carico diurna continuativa** (un inserimento diurno all'interno della R.S.A. sino ad un massimo di 2 posti convenzionati).

Il Centro Diurno ha queste finalità:

- promuovere la domiciliarità favorendo il mantenimento del soggetto al proprio domicilio;
- offrire alla persona un'alternativa alla vita a domicilio provvedendo alla miglior vita quotidiana possibile;
- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI), attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza al tipo di assistenza erogata;
- valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio;
- assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste;
- costituire un nodo della rete dei servizi presenti sul territorio;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria;
- proteggere l'ambiente, prevenire l'inquinamento e danni ambientali, mitigare ed adattarsi al cambiamento climatico.

## **OBIETTIVO GENERALE AZIENDALE**

**“Presa in carico dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzati al ben-essere della persona e della famiglia, in un contesto lavorativo ed organizzativo conciliante”**

Tale obiettivo generale viene perseguito attraverso i seguenti obiettivi strategici:

- **APPROPRIATEZZA**: *continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, informativi/consulenziali e di supporto;*
- **ECONOMICITA'**: *equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione;*
- **RETE**: *partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;*
- **PROFESSIONALITA'**: *formazione continua ed innovativa del personale;*
- **BENESSERE**: *analisi e valutazione del benessere organizzativo in un contesto in grado di conciliare vita privata-famiglia-lavoro;*
- **PARTECIPAZIONE**: *personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia;*
- **APERTURA**: *coinvolgimento della comunità e dei caregiver;*
- **SODDISFAZIONE**: *customer satisfaction;*
- **INNOVAZIONE**: *realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili e introduzione nuove tecnologie;*
- **PREVENZIONE E SICUREZZA**: *adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per residenti e personale;*
- **AMBIENTE**: *valutazione degli impatti del cambiamento climatico sull'attività dell'A.P.S.P. con riferimento alle potenziali situazioni di emergenza.*

<b>A.P.S.P. “S. Spirito – Fondazione Montel”</b> Pergine Valsugana - TN	<h1>OBIETTIVI PER LA QUALITÀ</h1>	Mod.DIR.DIR.01.01 Rev. 03 Pag. 1 di pag. 1
--	-----------------------------------	--

Data di emissione: 11.12.2006	Approvazione: RAQ Bolgia Cristina
-------------------------------	-----------------------------------

Nr.	Obiettivo	Descrizione obiettivo	Azione	Diagramma di Gant delle attività												Data verifica	Situazi one
				G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D		
1	<b>APPROPRIATEZZA</b>	<i>Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, informativi/consulenziali e di supporto</i>	Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri in capo al cliente.													31/12/2026	☐
2	<b>ECONOMICITA'</b>	<i>Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione</i>	Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle Direttive provinciali in materia di R.S.A. Adottare ed applicare modelli di controllo di gestione e di analisi di bilancio.													31/12/2026	☐
3	<b>RETE</b>	<i>Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio</i>	Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership, collaborazione e gestioni associate con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati.													31/12/2026	☐
4	<b>PROFESSIONALITA'</b>	<i>Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS</i>	Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nell'ambito del Piano della formazione vigente e nel limite del budget assegnato. Sviluppare inoltre attività a distanza e addestramenti sul campo.													31/12/2026	☐
5	<b>BENESSERE</b>	<i>Benessere organizzativo e conciliazione vita privata-famiglia-lavoro</i>	Monitoraggio costante del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Mantenimento certificazione Family Audit.													31/12/2025	☐
6	<b>PARTECIPAZIONE</b>	<i>Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia</i>	Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari. Pianificazione incontri periodici con i Rappresentanti dei famigliari e degli Ospiti e costante informazione anche attraverso strumenti e/o supporti telematici a distanza.													31/12/2026	☐
7	<b>APERTURA</b>	<i>Coinvolgimento della comunità e dei caregiver</i>	Favorire la partecipazione della comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residente alla vita di comunità, nonché coinvolgere in modo attivo i caregiver													31/12/2026	☐
8	<b>SODDISFAZIONE</b>	<i>Customer satisfaction</i>	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli Ospiti/Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group													31/12/2026	☐
9	<b>INNOVAZIONE</b>	<i>Progetti innovativi</i>	Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili e introduzione di nuove tecnologie													31/12/2026	☐
10	<b>PREVENZIONE E SICUREZZA</b>	<i>Adozione. Monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale</i>	Approvare, aggiornare, modificare ed integrare la documentazione al fine di individuare e definire le azioni per la prevenzione e gestione di eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.													31/12/2026	☐
11	<b>AMBIENTE</b>	<i>Valutazione degli impatti del cambiamento climatico sulle attività dell'A.P.S.P. con riferimento alle potenziali situazioni di emergenza</i>	Analizzare il contesto, i rischi e le opportunità rispetto agli aspetti legati al cambiamento climatico, Perseguire il miglioramento delle prestazioni ambientali riducendo l'impatto sul cambiamento (riduzione degli sprechi di energia, risorse idriche, diminuzione dell'uso della plastica, carta, corretta gestione dei rifiuti speciali)													31/12/2026	☐