

La **VALBELLUNA SERVIZI** intende attraverso la presente politica comunicare alle parti interessate ed in particolare ai clienti e ai lavoratori i propri impegni ed indirizzi strategici. L'organizzazione intende perseguire la qualità e l'efficienza dei servizi erogati attraverso un investimento costante nella professionalità degli operatori, consapevole che il benessere dei lavoratori e degli ospiti passa attraverso l'attenta gestione dei processi aziendali.

Pertanto, la **VALBELLUNA SERVIZI** formalizza i suoi intenti ed indirizzi nella seguente Politica:

- Perseguire integrazione, comunicazione e confronto costruttivi fra i diversi Centri Servizi, garantendone l'autonomia e le peculiarità al fine gestire sinergie che migliorino i processi operativi.
- Gestione attenta dei servizi erogati per cogliere e se possibile anticipare i cambiamenti assistenziali proponendo soluzione tempestive.
- Garantire l'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e dove possibile sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale. In ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana; (vedi indicatori processi assistenziali).
- Sviluppare con un'azione continua per il miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, garantendo ai portatori di interesse, uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza; diritto di scelta e partecipazione. (indagine di soddisfazione del cliente).
- Impegno dell'organizzazione nella analisi dei rischi del contesto operativo in particolare dei temi del sistema di gestione. Con particolare riferimento alla gestione del Rischio: Clinico (qualità) dei rischi Lavorativi (salute e sicurezza) e degli ambienti di lavoro (qualità e salute e sicurezza).
- Collaborare per una maggior apertura al territorio, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni anche con altri SSA, realizzando progetti di effettiva collaborazione; nella consapevolezza che la collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività; (numero di attività ricreative svolte in collaborazioni con gli altri CSA/associazioni).
- Operare nella trasparenza e nell'etica professionale. Nel rispetto della dignità dell'ospite mantenendo al centro dell'operatività l'umanità dell'assistenza, concetto chiave che insieme alla professionalità, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità; (numero reclami e NC).
- Agire nel rispetto di tutte le leggi Nazionali e dei regolamenti locali vigenti adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita; (check list controllo dei requisiti legali).
- Considerare la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori come un obiettivo aziendale da raggiungere e migliorare costantemente; (consuntivo obiettivi annuali)
- Introdurre ed applicare procedure di sorveglianza al fine di controllare la realizzazione della presente politica attraverso la conduzione di audit periodici, rivedendo periodicamente il presente documento per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. (risultati audit, verifiche, controlli)

La Direzione