

L'obiettivo primario della casa Residenziale Protetta Valle Serena è garantire ad anziani, generalmente non autosufficienti, tutti gli interventi assistenziali e curativi, atti a salvaguardare, per quanto compatibile con lo stato di salute, il benessere morale, la salute psicofisica e il massimo possibile di autonomia, nel rispetto della dignità e dei diritti personali.

La residenza protetta Valle Serena:

- ◆ fornisce ospitalità ed assistenza alle persone per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio nucleo familiare, analizzando le esigenze dei nuovi ospiti fin dalla fase di accoglienza;
- ◆ offre un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto della privacy e dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione e l'integrazione sociale degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria della struttura;
- ◆ garantisce il collegamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia per quanto riguarda l'assistenza di base che l'assistenza sanitaria specifica agli ospiti;
- ◆ favorisce il recupero, attraverso un percorso individualizzato, riabilitativo funzionale delle potenzialità residue degli anziani, anche in presenza di patologie croniche e degenerative.

Per garantire un elevato standard delle prestazioni, il miglioramento continuo e la soddisfazione dei clienti, la Direzione si avvale di un sistema che, prendendo a modello la norma ISO 9001:2015, valuta il contesto di riferimento e i processi, nonché i rischi associati ai vari fattori, al fine di individuare gli obiettivi e le azioni che ottimizzino i risultati. Da questa analisi risulta che:

- la Residenza è capace di rispondere al meglio ai bisogni di assistenza medico-infermieristica e socio-sanitaria e di ospitalità, di privacy e di igiene degli alimenti e dei locali, per la professionalità della Direzione e del personale, garantita da anni di esperienza e aggiornamento continuo; il nuovo personale, che viene acquisito comunque con qualifiche adeguate, viene messo in affiancamento a quello che già opera nella struttura, in modo da garantire le competenze necessarie e l'uniformità di impostazione, sulla base del Sistema Qualità definito;
- la consapevolezza del personale gioca un ruolo fondamentale nel fornire un servizio efficace; tale consapevolezza si ottiene coinvolgendo il personale in momenti continui di formazione e sensibilizzazione, salvaguardandone la salute e sicurezza sul lavoro, monitorandone la soddisfazione al fine di definire azioni per migliorarla;
- è importante coinvolgere i familiari, farne parte attiva nella definizione degli obiettivi e utilizzare anche risorse esterne, come il volontariato e le scuole del territorio per fornire agli ospiti momenti di socialità.

La Direzione garantisce le risorse per la comprensione, applicazione e continuo miglioramento del sistema e dei processi, rispettando la normativa cogente applicabile, e per il monitoraggio costante, riesaminandone periodicamente l'efficacia, al fine di un miglioramento continuo della soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate.

Data 12/01/21

La Direzione