

La Casa di Cura "Villa Iris" di Pianezza (TO) è accreditata per 151 posti letto suddivisi in due Unità Operative:

- Riabilitazione funzionale di I Livello e
- Medicina di Lungodegenza

Tutte le prestazioni (esclusivamente di degenza ordinaria) vengono erogate in regime di convenzione / accreditamento.

Il Poliambulatorio della Casa di Cura eroga attività sanitaria ambulatoriale polispecialistica, diagnostica di laboratorio, diagnostica per immagini e di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello, (idrochinesiterapia). I servizi sanitari erogati, sia in convenzione con il SSN che in regime privatistico.

## OBIETTIVI E VISIONE STRATEGICA AZIENDALE:

- Gli obiettivi di Villa Iris sono quelli di fornire per ogni cliente un Servizio Sanitario e Assistenziale quanto più possibile individualizzato: a tale scopo ad ogni paziente viene offerto un servizio volgendo la maggiore attenzione alle necessità non solo patologiche ma anche psicologiche ed emotive del paziente.
- Villa Iris vuole essere il punto di riferimento sul territorio per consentire il ricovero di ospiti per i quali vi sia continuità assistenziale e territoriale nel percorso di cura: vi è infatti sia un continuo scambio di informazioni con il servizio sanitario e gli operatori locali che operano sul territorio per presidiare al meglio del paziente e le sue esigenze che un'attenzione specifica ad assicurare che il paziente prosegua il percorso di cura vicino ai suoi luoghi di residenza e di vita quotidiana.
- Villa Iris vuole mantenere una struttura che non solo rispetti i vincoli legati all'accreditamento ma che sia sempre all'avanguardia in termini di soluzioni tecniche ed organizzative che consentano la migliore cura ed il maggiore presidio dell'ospite da parte del personale assistenziale e, contemporaneamente, il maggior benessere e confort per il paziente ed i suoi familiari.
- Villa Iris gestisce la propria organizzazione valutando ed utilizzando con continuità linee guida, protocolli operativi e analizzando quotidianamente i risultati raggiunti per consentire il sollecito feedback su quanto ottenuto e per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate. In questo percorso è coinvolto tutto il personale perché solo attraverso la consapevolezza di tutti gli operatori sui risultati raggiunti si può ottenere il risultato prefissato creando, contemporaneamente, un ambiente favorevole non solo al paziente ma anche all'operatore stesso.

Tali obiettivi vengono raggiunti seguendo i seguenti principi (secondo quanto richiesto con la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" chi richiama la stesura della Carta dei Servizi come documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi):

- **IMPARZIALITÀ** (secondo criteri deontologici e obiettivi)
- **CONTINUITÀ** (servizio regolare ed efficiente con aggiornamento continuo degli operatori)
- **PARTECIPAZIONE** (coinvolgimento dell'utenza interna ed esterna in termini di proposte e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio)
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** (razionale utilizzazione delle risorse umane, tecnologiche ed ambientali)
- **EGUAGLIANZA** (che si ispira in particolare all'Articolo 3 della Costituzione Italiana con particolare riferimento a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica e condizioni sociali)

La Direzione Generale di "Villa Iris" dichiara l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili e che la Politica per la Qualità qui descritta è congruente con l'analisi del contesto aziendale ed i relativi rischi. I documenti del Sistema Qualità contengono le direttive impartite dalla Direzione Generale circa la Qualità, in particolare il Manuale Qualità descrive l'organizzazione, le modalità gestionali e le responsabilità di tutto il personale che interagisce con il Sistema Qualità. Il Manuale per la Qualità, le Procedure Gestionali e le Istruzioni Operative vengono emesse in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione Generale, con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i portatori di interesse, si impegna a promuovere un'operatività responsabile e sostenibile nel rispetto dell'ambiente. L'azienda riconosce l'importanza della protezione dell'ambiente (anche in considerazione del cambiamento climatico) e si impegna a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività in conformità con le leggi e le normative vigenti.

La Direzione Generale, con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i portatori di interesse, si impegna a promuovere un'operatività che garantisca la salute e la sicurezza sia dei dipendenti che di tutti gli stakeholders coinvolti fattivamente (es. pazienti, parenti, fornitori che lavorano con continuità in struttura, ecc.). L'azienda riconosce l'importanza della salute e sicurezza sul lavoro (e la sicurezza in genere) e si impegna ad assicurare una costante attenzione alle normative applicabili esercitando le proprie attività in conformità con le leggi e le normative vigenti.

La Direzione Generale, con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i portatori di interesse, si impegna a promuovere un'operatività che garantisca l'adeguata sostenibilità e governance aziendale. L'azienda riconosce l'importanza di tali temi e si impegna ad assicurare una costante attenzione alle normative applicabili esercitando le proprie attività in conformità con le leggi e le normative vigenti adottando anche specifici modelli organizzativi con l'utilizzo di strumenti dedicati (es. adottando il codice etico ed i relativi strumenti quali il sistema di segnalazione whistleblowing, ecc.).

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi espressi dalla Politica per la Qualità, la Direzione generale provvede a fornire e gestire le risorse e a mettere in atto le misure necessarie affinché la Politica per la Qualità sia compresa ed attuata a tutti i livelli.

Annualmente la Direzione Generale si impegna a fissare degli obiettivi, di seguito indicati, per mantenere e migliorare i punti espressi nella Politica della Qualità. A tal fine ha definito specifici impegni volti ad assicurare l'ottenimento degli obiettivi che sono considerati pertinenti con la Politica della Qualità Aziendale.

La Direzione Generale della Casa di Cura "Villa Iris" per l'anno in oggetto si è proposta di seguire un programma di miglioramento annuale coerente alla Politica della Qualità.