



**FONDAZIONE
ANGELO MAJ**

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Residenza Angelo Maj ONLUS eroga servizi di natura socio-sanitaria rivolti prevalentemente alla popolazione anziana del territorio della Valle Camonica.

La Fondazione opera attivando servizi di natura residenziale (Residenza Sanitaria Assistenziale), semi-residenziale (Centro Diurno per anziani) e domiciliare (Assistenza Domiciliare Integrata e RSA Aperta), alla ricerca di soluzioni che meglio consentano di rispondere ai bisogni e alle esigenze dei propri utenti e dei loro familiari.

La Residenza Angelo Maj ONLUS considera la qualità, l'affidabilità e la sicurezza dei servizi erogati, un elemento fondamentale per la propria strategia, in un'ottica di soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del Cliente e delle Parti Interessate ritenute Rilevanti.

La Politica che la Fondazione attua in termini di qualità si focalizza su quattro principali aree di azione:

- appropriatezza degli interventi socio-sanitari e assistenziali (in termini di figure professionali coinvolte, applicazione di protocolli e linee guida, adozione di strumentazioni e presidi idonei, etc.), attraverso un'attenta valutazione del bisogno individuale dell'ospite e l'implementazione di azioni il più possibile personalizzate;
- conseguimento di risultati in termini di outcome (periodicamente monitorati attraverso un adeguato set di indicatori) e di soddisfazione (generale e per singole dimensioni del servizio) espressa dai clienti e periodicamente misurata attraverso una customer satisfaction;
- mantenere un costante aggiornamento del personale operante all'interno della Fondazione per garantire un alto grado di competenza professionale;
- rispettare la dignità degli utenti, instaurando con loro rapporti improntati sull'umanità, la correttezza, la gentilezza, l'ascolto e la riservatezza;

All'interno di questo "perimetro" la Fondazione si impegna:

- ad attuare ogni intervento necessario per garantire il rispetto delle leggi in vigore;
- ad effettuare e ad aggiornare periodicamente una approfondita e completa analisi del contesto, che possa fornire elementi utili per analizzare in seguito possibili rischi e/o opportunità;

Tutto questo implica un continuo sforzo di analisi dei bisogni espressi dal Territorio e dagli attori che in esso operano (Amministrazioni Comunali; ASST e ATS; Associazioni di volontariato; etc.), un costante monitoraggio delle performance conseguite (di natura assistenziale, sanitaria, organizzativa ed economica), l'impiego di strumenti di analisi sulla soddisfazione per i clienti esterni (utenti e loro familiari) ed i clienti interni (dipendenti e collaboratori).