

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie di Villa Cecilia s.r.l., sono condotte secondo un approccio multidisciplinare, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate. In tale contesto, l'equipe di Villa Cecilia S.r.l., si pone come obiettivo, oltre all'applicazione della buona pratica clinica, ottenere dal paziente (e dai suoi familiari) un coinvolgimento attivo nel recupero della propria salute e nella gestione ottimale della malattia, mediante momenti di educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria.

Mission

La mission di Villa Cecilia s.r.l. è la diagnosi e cura del paziente, in post acuzie, che, grazie all'erogazione di servizi sanitari altamente specializzati, può avere la garanzia di un servizio di elevata qualità. Inoltre la nostra struttura cerca di soddisfare le esigenze e aspettative delle parti interessate coinvolte nel processo di cura (caregivers....).

Vision

La vision di Villa Cecilia s.r.l. è la cura e la totale presa in carico del paziente in Riabilitazione Estensiva, che si colloca nel completamento del processo di recupero o nel mantenimento e/o prevenzione del degrado del recupero motorio e funzionale acquisito

La visione strategica di Villa Cecilia ha come scopo la realizzazione di un'organizzazione basata sull'appropriatezza e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni ed aspettative, orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati, interessata a ricercare la soddisfazione dei pazienti, dei cittadini e degli operatori sulla base di una corretta gestione delle risorse disponibili.

Il paziente, grazie a questo approccio, si trova nella condizione di trovare nella struttura le risposte di indirizzo diagnostico e terapeutico adeguate a ciò di cui ha bisogno e un'assistenza specializzata anche nelle situazioni di maggiore disagio psico-fisico.

Questo è reso possibile grazie alla ferma consapevolezza della centralità del paziente al quale la struttura si propone di fornire un servizio sanitario pienamente soddisfacente utilizzando in modo efficace ed efficiente le risorse interne (dipendenti e collaboratori) ed esterne (fornitori), valorizzandole anche al fine di migliorare la propria competitività in un'ottica di integrazione con la realtà sanitaria locale e del territorio.

Politica

La centralità del paziente e delle Sue esigenze ha portato la Casa di Cura ad avere un'attenzione sempre maggiore all'assistenza e all'accompagnamento nel suo percorso di salute.

Nell'espletamento delle sue attività, Villa Cecilia s.r.l., si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ad ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- ✓ Paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico
- ✓ Utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico-privato
- ✓ Cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura

In coerenza con la mission e la vision di Villa Cecilia, la politica si esplicita attraverso i seguenti impegni che la Casa di Cura si propone:

- Salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della struttura.
- Assicurare la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- soddisfare i bisogni sanitari e socio-sanitari della popolazione
- Definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa.
- Assicurare attraverso procedure definite la tutela dei diritti del cittadino.

- Consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.
- Assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile.
- Garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi.
- Mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze
- Attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare ogni giorno le – nostre offerte di servizi e prestazioni.
- Raggiungere un livello qualitativo e di appropriatezza dei servizi erogati idonei ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi e attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti.
- Ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e cura degli utenti (nuove apparecchiature, nuove tecniche di recupero e terapie preventive, etc.), per migliorare gli aspetti medico/sanitari e tendere a una sempre maggiore affidabilità dei risultati.
- Seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (professionalità, igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata dalla struttura.
- Cercare di dare la maggiore risposta possibile alle aspettative del paziente.
- Valorizzare le risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata e percepita dal cliente, promuovendo la formazione continua per migliorare la competenza del personale.
- Attuare il miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.

Nell'ambito di questi obiettivi generali, è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del sistema per la qualità, che in linea con questi obiettivi, permette di verificare il conseguimento degli standard qualitativi dichiarati oltre che l'orientamento alla vision e alla mission della Casa di Cura e l'avvio di programmi di miglioramento mirati alla soddisfazione.

In conclusione, se l'obiettivo iniziale è quello di ottenere la soddisfazione del paziente tramite una standardizzazione ed univocità delle procedure, le tappe successive sono quelle di individuare, modificare ed eventualmente migliorare le carenze procedurali sì da poter innalzare i livelli minimi e medi di qualità.

L'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- Piani di miglioramento della qualità del servizio
- Iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

Il Cliente/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati.

La Politica di Villa Cecilia sarà comunque improntata nel fornire sempre risposte quanto più possibile immediate e risolutive, pertanto la presa in carico di ogni istanza o reclamo avverrà nel più breve tempo possibile con personale dedicato alla risoluzione.

Passignano sul Trasimeno, 10/10/2022

Il Legale Rappresentate Dott.ssa Cecilia Semidoro