

## La Politica della Qualità

### Mission

Il Centro Terapeutico Villa del Principe offre servizi di tipo Residenziale, Semiresidenziale e Ambulatoriale per la cura e la riabilitazione dei disturbi della personalità e dell'umore, con una competenza specifica per Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione.

### Vision

Obiettivo della Direzione è di far diventare Villa del Principe:

- un Centro di riferimento Regionale per il trattamento riabilitativo residenziale dei Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione secondo modelli Evidence-Based come la CBT-E;
- un Centro di riferimento per l'applicazione di programmi di riabilitazione psicosociale residenziale post ricovero ospedaliero in SPDC.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione e alla gestione del Sistema Qualità;
- offrire un modello di intervento finalizzato alla cura della sofferenza psicologica e alla riabilitazione psicosociale della persona affetta da disturbi psichici con particolare riguardo per i disturbi della personalità e i disturbi affettivi;
- applicare un modello di intervento evidence-based per la cura residenziale e semiresidenziale dei disturbi dell'alimentazione.
- creare le condizioni affinché utenti/assistiti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

La Direzione ritiene qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come assistito, familiare o committente) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

## I valori aziendali

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita degli Assistiti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei famigliari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

## Obiettivi della qualità

Villa del Principe si impegna a realizzare i propri obiettivi di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e alle esigenze dei cittadini.

*Informazione:* Villa del Principe si impegna a rendere disponibili le informazioni necessarie a garantire la corretta informazione del cittadino.

*Tempestività:* Le cure necessarie all'Assistito sono fornite in modo tempestivo e professionale dallo staff curante.

*Trasparenza:* Villa del Principe garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia della assistenza prestata, come e dove vengono effettuate e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

*Progetti di miglioramento:* Villa del Principe misura e analizza il livello di soddisfazione consegnando agli Assistiti specifici questionari al fine di ottenere, in forma anonima, le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti volti al miglioramento dello stesso.

Genova, 20/12/2020

IL CONSIGLIERE DELEGATO

