

	POLITICA DELLA QUALITA'	REV. 8 DEL 01/04/2025
	CTR VILLA SANTA MARIA	PAG. 1 DI 5

La struttura può ospitare 40 persone che necessitano di assistenza psichiatrica e psicosociale continuativa, di terapie protratte e di riabilitazione e che pertanto vivono a “Villa Santa Maria” in regime di residenzialità.

La tipologia delle patologie accolte è rappresentata prevalentemente da psicosi e disturbi di personalità di grave espressività sintomatologica e andamento tendente alla cronicizzazione, per le quali è necessaria una presenza continuativa del personale di assistenza sulle 24 ore, a regime di medio-alto contenimento.

La **mission** di Villa Santa Maria è quella di monitorare e promuovere per ciascuno degli Assistiti il più elevato livello di autonomia acquisibile, di limitare il rischio involutivo, fronteggiandone le diverse manifestazioni di sofferenza psichica e di desocializzazione tramite attività psicoterapeutiche e di sostegno psicologico, attività riabilitative individuali e di gruppo, interventi psicofarmacologici e di assistenza alla persona.

Villa Santa Maria tende a realizzare per i suoi Assistiti un percorso terapeutico in ambiente protetto in cui la dimensione individuale si intreccia con quella di gruppo e in cui Utenti e operatori sono coinvolti in un progetto comune e condiviso, tendente allo sviluppo delle risorse e delle responsabilità personali. Villa Santa Maria intende rispondere ai bisogni dei portatori d’interesse attraverso un intervento diversificato, flessibile, vicino alla persona nel momento della sofferenza e costituito da un approccio che integra modelli di riferimento, competenze e professionalità differenziate.

Di regola, ciascun Assistito viene affidato a Villa Santa Maria dal Centro di Salute Mentale che lo ha in carico e che valuta l’opportunità e l’indicazione di un inserimento nella nostra struttura residenziale. Tale domanda di invio viene discussa e condivisa dalla intera équipe che formula, in accordo con il servizio inviante, un progetto individualizzato di percorso terapeutico-riabilitativo che veda il consenso dell’assistito (secondo il livello e le capacità con cui è in grado di fornirlo), dei suoi familiari e dei curanti inviati. L’iniziale progetto, così formulato, viene nel tempo rivisto ed adeguato alle mutate condizioni dell’Utente e del suo nucleo socio- ambientale di riferimento, ma sempre all’interno di un “lavoro di rete” vale a dire condiviso e partecipato sia dall’équipe di “Villa

	POLITICA DELLA QUALITA'	REV. 8 DEL 01/04/2025
	CTR VILLLA SANTA MARIA	PAG. 2 DI 5

Santa Maria” che dal Dipartimento di salute Mentale. Tale complessa articolazione che si definisce appunto “lavoro di rete” si rende necessaria onde evitare, per l'Assistito, irreversibili sradicamenti dell'ambiente di origine, isolamento rispetto alla vita sociale e possibili rischi di istituzionalizzazione.

L'obiettivo di CTR Villa Santa Maria è creare una comunità di supporto che accoglie il comportamento non convenzionale che il mondo esterno respinge ma che sia al tempo stesso capace di aiutare i suoi membri a rinunciare a una casa accogliente per tornare a vivere nel mondo esterno.

Il mandato complessivo della struttura consiste pertanto nella specificità del progetto riabilitativo, diversificato e monitorato su ciascuna persona, che può quindi prevedere un ampio spettro di interventi che vanno dal reinserimento lavorativo o al ritorno presso il proprio nucleo familiare, fino all'accudimento di base e al contenimento dei sintomi più gravi e disturbanti.

	POLITICA DELLA QUALITA'	REV. 8 DEL 01/04/2025
	CTR VILLA SANTA MARIA	PAG. 3 DI 5

Potremmo descrivere la cultura della CTR Villa Santa Maria come una filosofia di lavoro che include e privilegia:

- l'enfasi sulla vita in comune;
- la partecipazione di curanti e Assistiti alla gestione del quotidiano;
- l'attenzione ai processi di gruppo;
- la relazione interpersonale come strumento principe, "tecnologia di base";
- l'uso consensuale degli strumenti terapeutici disponibili;
- il confronto con la realtà e con l'ambiente sociale;
- la dimensione contrattuale dell'accoglienza e della cura.

Da tale missione derivano, quali principi guida per l'azione aziendale:

Uguaglianza: Villa Santa Maria si impegna ad erogare a tutti gli Utenti servizi di uguale qualità, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, personalità.

Imparzialità: Villa Santa Maria si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: a Villa Santa Maria è garantita la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta: Villa Santa Maria garantisce il diritto alla scelta, riferito alle cure necessarie ed ai medici specialisti.

Partecipazione: Villa Santa Maria garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia: Villa Santa Maria ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

	POLITICA DELLA QUALITA'	REV. 8 DEL 01/04/2025
	CTR VILLA SANTA MARIA	PAG. 4 DI 5

La Politica della Qualità verso i portatori d'interesse

L'impegno di Villa Santa Maria è quello di individuare e misurare la realizzazione delle attese d'ogni singola tipologia di clienti, al fine di migliorarne con continuità la soddisfazione. Sono portatori d'interesse di Villa Santa Maria:

- gli Utenti della comunità;
- i loro familiari;
- l' Azienda Sanitaria Locale;
- il Dipartimento di Salute Mentale;
- gli operatori della CTR;
- la Comunità Locale e gli Enti Pubblici.

Gli Assistiti di Villa Santa Maria attendono sollievo dalla sofferenza, recupero di qualità di vita, reinserimento sociale, adeguata informazione sulle scelte terapeutiche e possibilità d'aderirvi in piena autonomia.

I familiari esprimono attese di trasparenza del processo terapeutico, ove possibile di coinvolgimento nella sua definizione e nel suo sviluppo, di rispetto degli impegni e dei requisiti stabiliti nella Carta dei Servizi.

L'Azienda Sanitaria Locale attende il rispetto dei requisiti stabiliti dal Sistema d'accreditamento, che rendono idonea Villa Santa Maria ad erogare le prestazioni con garanzie di professionalità e sicurezza per il cittadino.

Il Dipartimento di Salute Mentale prevede di condividere e monitorare congiuntamente il progetto terapeutico degli utenti di cui ha la titolarità nel percorso di presa in carico.

Gli operatori di Villa Santa Maria esprimono le loro capacità e specificità all'interno dell'equipe multidisciplinare, interventi di gruppo e interventi individuali.

Infine, la Comunità Locale e gli Enti Pubblici del territorio attendono l'integrazione delle attività di Villa Santa Maria con il territorio e il rispetto dei requisiti cogenti.

	POLITICA DELLA QUALITA'	REV. 8 DEL 01/04/2025
	CTR VILLA SANTA MARIA	PAG. 5 DI 5

Villa Santa Maria basa il proprio sistema di valutazione della qualità sulla centralità del portatore d'interesse e individua come fondamentale chiave di lettura del proprio operato la valutazione della corrispondenza fra risultati attesi e risultati ottenuti. A tal fine intende sottoporsi alla costante valutazione della qualità di sistema da parte di Enti specifici mantenendo attivo il Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001 per la certificazione dei processi di erogazione delle prestazioni e dei servizi.

Villa Santa Maria ha sintetizzato nella sua politica per la qualità i principi cui si ispira:

- restituire e monitorare per ciascun Utente il più elevato livello di autonomia acquisibile e limitarne il rischio involutivo, fronteggiando nel contempo le diverse manifestazioni di sofferenza psichica e desocializzazione;
- favorire l'aggiornamento e la crescita professionale dei collaboratori;
- perseguire l'efficienza nella gestione della struttura;
- individuare obiettivi relativi alla qualità dell'assistenza e all'efficienza della gestione, verificarne il raggiungimento nel corso delle riunioni dello staff assistenziale e del riesame annuale della direzione;
- impegnarsi a soddisfare sempre più le esigenze degli Utenti e gli obiettivi di qualità e a migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione.

La Direzione valutata l'idoneità della Politica ne conferma il contenuto e si impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutto il personale e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla mediante pubblicazione sul sito internet, affissione in bacheca o distribuzione da parte del personale a chiunque ne faccia richiesta.

DATA

01/04/2025

IL DIRETTORE SANITARIO

Dr.ssa Giuseppina Contri

