

# POLITICA DELLA QUALITÀ



Korian si impegna a garantire un servizio eccellente a tutti i suoi Ospiti, Pazienti e loro Familiari. Questo obiettivo viene raggiunto attraverso il lavoro quotidiano dei nostri Operatori o tramite le partnership costruite con le società che lavorano con noi.

La nostra missione è quella di migliorare la vita dei nostri Ospiti e Pazienti. Siamo assolutamente convinti che sia la "cura" che le "relazioni" siano fondamentali per il loro benessere. La qualità del servizio e dell'assistenza sono il cuore del progetto "Passione, Qualità e Cura" che esprime la missione e i valori di Korian.

Il Sistema di Gestione per la Qualità ci supporta con un approccio meticoloso e sistematico, basato sui gesti e le azioni quotidiane degli Operatori che fanno la differenza per il miglioramento del benessere dei nostri assistiti. Il Sistema allinea, monitora e previene i rischi, guidando l'intera organizzazione in un approccio di miglioramento continuo completamente conforme alle normative locali. Assicura inoltre che le esigenze dell'Ospite/Paziente siano adeguatamente affrontate e che tutte le opportunità di miglioramento siano colte per promuovere un approccio focalizzato sulla persona.

Da parte nostra, la Direzione di Korian si impegna a implementare politiche tecnologiche, organizzative e delle risorse umane adeguate a sostenere le seguenti tre priorità strategiche:

- **Sviluppare il progetto aziendale "Passione, Qualità e Cura", con un'ampia gamma di servizi e centri in tutta Europa.**
- **Migliorare la soddisfazione del cliente nel 2021 per prendere in considerazione e rivedere regolarmente tutte le aspettative.**
- **Certificare secondo la norma ISO 9001 il 100%<sup>(1)</sup> delle nostre strutture entro il 2023.**

## CEO KORIAN ITALIA



FEDERICO GUIDONI  
EVP Italia



## ITALIA

### Ci impegniamo a raggiungere questi obiettivi con te:

- Attuando **impegni concreti** sia per i nostri **Pazienti/Ospiti che** per i nostri **Operatori**, per rendere i valori Korian<sup>(2)</sup> realtà.
- Accelerando la condivisione delle best practices e migliorando attraverso l'accurata analisi della **Soddisfazione del cliente**.
- Sottoponendo ad audit il **100%** delle nostre strutture con la **metodologia Qualità a 360°**, per garantire la qualità della vita che i nostri Ospiti e Pazienti si aspettano.

#### Rappresentanti Nazionali:



Direttore HR  
Marco Cervini



COO  
Roberto Totò



Direzione medica  
Aladar Ianes



Coordinatore Qualità  
Anna Armensi

## RESIDENZE HELIOPOLIS

### Rimaniamo a tua disposizione per darti il nostro pieno supporto ogni giorno per:

- **Accogliere** le osservazioni dei clienti e continuare a migliorare il modo in cui ci occupiamo di loro.
- Mantenere una **comunicazione regolare** con i familiari.
- Prestare particolare attenzione alla **tracciabilità delle informazioni** (es corretta compilazione dei documenti).

#### Responsabili di struttura:



Area Manager  
Marco Parenti



Direttore Gestionale  
Jessica Ravarotto



Responsabile Sanitario  
Chiara Spinardi



Referente Qualità  
Simona Rossi Borghesano

(1) Tutte le strutture Korian saranno presentate alla certificazione al massimo entro il loro terzo anno dalla loro acquisizione

(2) Fiducia - Iniziativa - Responsabilità