

# POLITICA DELLA QUALITÀ



Caro team Korian,

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



## KORIAN 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



Direttore Area Medica  
Aladar Ianes



Coordinatore Qualità  
Anna Armensi

## RSA GIOVANNI PAOLO II

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



Direttore Gestionale



Responsabile Sanitario



Referente Qualità

(1) Tutte le strutture saranno presentate alla certificazione al massimo entro il loro terzo anno dall'avvenuta integrazione in Korian;

(2) Fiducia - Iniziativa - Responsabilità