

L'Istituto Serafico per Sordomuti e Ciechi, è una **struttura sanitaria riabilitativa accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale**, per le attività di “progettazione erogazione di servizi di riabilitazione multidisciplinare per il trattamento personalizzato di soggetti celebralesi, con particolare riferimento ai soggetti ciechi e ipovedenti pluriminorati in regime residenziale, semiresidenziale ed ambulatoriale. Erogazione servizi per Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA). Erogazione di servizi di consulenza medica per analisi disgnostiche-valutative. Progettazione, Organizzazione, Sviluppo di Studi di Ricerca no profit osservazionali e interventistici.”, provenienti da tutto il territorio nazionale.

Gli obiettivi dell'Istituto Serafico per sordomuti e ciechi sono i seguenti:

- fedeltà alla missione dell'ente;
- centralità della persona che si assiste e della persona che lavora;
- appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione;
- efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Serafico per sordomuti e ciechi, nell'adempimento dei propri compiti statuari (art. 8 lett. c), per il perseguimento degli obiettivi sopra citati, ha determinato gli assetti organizzativi e l'organizzazione del lavoro che dovrà soddisfare i seguenti criteri: valorizzazione di tutte le figure professionali, divisione del lavoro, responsabilizzazione del personale, lavoro integrato e interprofessionale.

➤ **Valorizzazione**

Il Serafico riconosce il significato strategico e il valore di tutti gli operatori nei quali individua l'autentica risorsa, qualunque sia la scelta di qualsiasi scelta organizzativa. Per tale ragione, il modello organizzativo vuole perseguire la valorizzazione di tutte le persone che lavorano alle quali deve essere data la possibilità di impiegare al meglio il proprio bagaglio professionale, umano e culturale.

➤ **Divisione del lavoro**

Il Serafico riconosce la divisione del lavoro e la differenziazione delle competenze quale elemento fondamentale dell'organizzazione del lavoro: è funzionale alla specializzazione degli operatori, all'efficacia e all'efficienza.

➤ **Responsabilizzazione**

Gli assetti organizzativi dell'ente mirano a conseguire la responsabilizzazione di tutte le figure professionali e responsabili delle unità organizzative semplici, delle strutture complesse e dei servizi. Ciò consentirà di avere soluzioni più rapide ai problemi, di misurare i risultati raggiunti, attraverso un monitoraggio costante, di ciascuna articolazione dell'Istituto Serafico, di coinvolgere tutti gli attori aziendali nel perseguimento degli obiettivi.

➤ **Lavoro integrato e interprofessionale**

Il punto di forza del sistema organizzativo continuerà ad essere rappresentato dalla capacità delle diverse professionalità di lavorare in modo integrato e interprofessionale. Specie in area sanitaria è evidente che l'attività centrale dell'Istituto, il prendersi cura del disabile, viene realizzata attraverso l'attività di diversi operatori professionali e del coinvolgimento della famiglia.



La divisione del lavoro non è antitetica al lavoro integrato, anzi, è il presupposto dello scambio sistematico tra le diverse professionalità. I partecipanti alla divisione del lavoro sono vincolati gli uni agli altri, in un rapporto di continua reciprocità verso la realizzazione della missione dell'Istituto Serafico.

L'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato: Accredimento Istituzionale, Qualità, Responsabilità Sociale secondo le norme della Regione Umbria, UNI EN ISO 9001:2015 e SA 8000:2014, rappresenta il raggiungimento di un duplice obiettivo:

- in primo luogo abbiamo voluto dotare la nostra struttura di un sistema di gestione volto al miglioramento dei processi interni affinché la migliore organizzazione si traducesse in una maggiore soddisfazione di tutte le parti interessate, per primi gli utenti, le loro famiglie ed il personale;
- in secondo luogo abbiamo voluto che l'Istituto Serafico si proponesse sul territorio come soggetto di promozione etica in generale, contribuendo ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza dei soggetti pubblici e privati.

L'Istituto Serafico prevede le seguenti tipologie di ricovero-trattamenti:

- il **ricovero residenziale** prevede l'ospitalità continuativa, con tutte le conseguenti prestazioni alberghiere e assistenziali, con i soli rientri in famiglia (quando esistente) previsti dal calendario annuale;
- il **ricovero semi residenziale** (che comprende il servizio riabilitativo età evolutiva) si realizza per gli ospiti aventi la famiglia residente in un'area limitrofa tale da consentire il trasferimento quotidiano da e per il domicilio;
- i **trattamenti ambulatoriali** prevedono interventi specifici, centrati su singole terapie;
- la **diagnosi, certificazione e trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)**.
- l'**Unità dei Disturbi Cognitivi e Comportamentali**: disturbi dell'apprendimento e degli aspetti cognitivi comportamentali con annesse problematiche psichiatriche;
- l'**Unità di Ricerca del Serafico**: applicazione delle recenti acquisizioni scientifiche delle neuroscienze nelle problematiche cliniche dei nostri utenti, progetti di studio i cui risultati saranno indirizzati a migliorare l'attività sanitaria di tutte le prestazioni offerte dal Serafico e proporre soluzioni innovative in un continuo confronto scientifico con altre realtà nazionali ed internazionali

La politica della Qualità definita dall'Istituto Serafico ha come obiettivo generale l'attenzione all'**utente/famiglia** che non sono semplicemente i fruitori di un servizio, ma sono, anche, coloro che presentano l'immagine verso l'esterno, difatti, le cure rivolte all'Utente danno la percezione esterna del lavoro svolto, per cui il livello di condivisione e soddisfazione dell'utente/famiglia è determinante.

Gli obiettivi specifici (raggiungibili e misurabili) che l'Istituto Serafico si propone sono:

- A. Miglioramento della qualità del servizio erogato (affidabilità, professionalità, sicurezza, solidarietà) mediante il coinvolgimento di tutto il personale; la diffusione della formazione sul SGI a tutti i livelli; la generazione di una cultura del miglioramento continuo; il monitoraggio del sistema di gestione integrato implementato attraverso la sistematica applicazione delle procedure del riesame della direzione.
- B. Garantire agli ospiti ed alle loro famiglie e a tutti gli interlocutori la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione dell'Istituto Serafico.
- C. Garantire al personale un ambiente di lavoro motivante e partecipativo.
- D. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione.
- E. Prevedere investimenti per la ricerca.
- F. Soddisfare al meglio la domanda di servizi socio-sanitari e riabilitativi coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività degli utenti.
- G. Conseguire la massima capacità competitiva per acquisire e consolidare la leadership nella gestione diretta dei servizi sanitari e socio-riabilitativi complessi.



POLITICA DELLA QUALITÀ NEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 180
Rev. 08
Data di emissione:
04/05/2022

La Politica della Qualità nel nostro sistema di gestione integrato, descrive i principi comportamentali di trasparenza e di orientamento alla qualità che attua nei confronti dei propri Clienti e degli Utenti. Il carisma del Fondatore va coniugato con gli indici di corretta gestione contabile e amministrativa, questa precisazione ci impone anche di considerare che l'Istituto Serafico, pur avendo un'evidente dimensione economica, è comunque proteso a degli scopi sociali. E' chiaro, allora, che nella gestione aziendale e nei rapporti con l'esterno in generale, il modus operandi dovrà sempre essere improntato "all'umanizzazione" e si dovrà cercare di valutare l'impatto sociale dell'azione economica.

I principi a cui si fa riferimento sono i seguenti:

Uguaglianza: per l'accesso ai propri servizi e la loro erogazione l'Istituto Serafico non discrimina in alcun modo la provenienza, il sesso, la razza, le opinioni politiche, la religione, la lingua o qualsiasi altro elemento di distinzione di popoli, ceti o classi sociali.

Continuità: impegno quotidiano dell'Istituto Serafico è l'erogazione continuativa di tutti i propri servizi, senza alcuna interruzione mirando al raggiungimento della massima disponibilità su base annuale. Per tale impegno l'Istituto Serafico adotta tutti i sistemi di controllo possibili e organizza la propria infrastruttura in modo da garantire tali risultati.

Diritto di informazione: l'Istituto Serafico mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione.

Diritto di scelta: l'Istituto Serafico opera sul territorio nazionale senza alcun carattere di predominanza od esclusiva territoriale di prestazioni di servizi. Il potenziale Cliente/Utente è quindi libero di effettuare le proprie scelte di utilizzazione dei servizi senza vincolo alcuno e in assoluta autonomia.

Efficacia ed Efficienza: l'Istituto Serafico orienta le proprie attività a rendere i servizi sempre più efficienti e efficaci attraverso la formazione del personale di ogni livello ed incarico e del continuo ricercare delle soluzioni tecnologiche e commerciali che favoriscono la qualità dei servizi resi.

Cortesìa e Trasparenza: attraverso i punti di contatto diretto, l'Istituto Serafico garantisce la più assoluta trasparenza e cortesìa nella forma e nei contenuti delle risposte o nella comprensione dei problemi presentati dall'Utente/Cliente.

Tutela degli Utenti: la tutela dell'Utente è il massimo obiettivo dell'Istituto Serafico che si impegna a non diffondere in alcun modo le informazioni ed i dati di cui viene a conoscenza per l'erogazione dei propri servizi, anche in relazione alle vigenti norme di legge sulla "Privacy".

L'Istituto Serafico negli anni che verranno è chiamato a non tradire mai la sua missione, a non ridurre la propria azione carismatica al terreno della filantropia o dell'altruismo. Siamo chiamati a diventare costruttori di comunità, a vedere prima degli altri i bisogni insoddisfatti, lasciandoci attrarre da quegli stessi bisogni per trasformarli in bene comune, risorsa per tutta la società. La Politica della Qualità, nel nostro sistema di gestione integrato, è un ulteriore strumento per far conoscere i servizi offerti, dando ad ognuno la possibilità di contribuire, con le proprie segnalazioni, a dare all'Istituto Serafico, gli elementi per far sì che le attività dell'ente siano sempre più qualificate e rispondenti alle attese di coloro che si rivolgono ad esso.

Tutto il personale è invitato ad aderire alle procedure del sistema di gestione integrato e unitamente ai clienti, agli utenti ed alle famiglie degli stessi devono dare suggerimenti per migliorarne il livello affinché questa non rimanga una questione di pochi addetti ai lavori, ma frutto e risultato del coinvolgimento di ogni settore dell'Istituto Serafico che può fare, chiedere e chiedere di fare qualità.

IL PRESIDENTE
Avv. Francesca Di Maolo



POLITICA DELLA QUALITA' NEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 180
Rev. 08
Data di emissione:
04/05/2022

allegato

IQNet Ltd

Bollwerk 31 Phone: +41 31 310 24 42

CH-3011 Fax: +41 31 310 24 49

Bern e-mail: iqnetltd@iqnet.ch

Switzerland website: www.iqnet-ltd.com

Social Accountability (SAAS):

Fax: +1 212 684 1515

e-mail: saas@saasaccreditation.org