



Opera Diocesana Assistenza

Premessa

L'O.D.A. (Opera Diocesana Assistenza), fondata il 5 marzo 1962, ha ottenuto il 24 aprile del 1963 formale riconoscimento giuridico come Ente Morale con decreto del Presidente della Repubblica.

Inizialmente, l'attività ebbe un indirizzo prevalentemente educativo assistenziale.

Negli anni '70, in seguito all'emergere di nuove problematiche sociali, l'O.D.A. intensificò gli sforzi per offrire un adeguato servizio riabilitativo e di integrazione sociale ai minori con disabilità psicofisica.

L'O.D.A. oggi si rivolge anche alle problematiche degli anziani, dei minori, dei disabili psichici e dei tossicodipendenti. Altre iniziative, a carattere formativo, informativo e di turismo sociale arricchiscono il quadro complesso ed articolato delle attività dell'O.D.A.: un'Opera di Servizio e di Amore della Chiesa Catanese per i più deboli ed indifesi tra i nostri fratelli.

L'Opera Diocesana Assistenza persegue le finalità di promozione e tutela della salute in attuazione degli obiettivi assistenziali previsti dalla programmazione sanitaria nazionale e regionale siciliana. Inoltre, persegue gli obiettivi generali definiti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per tutte le organizzazioni sanitarie e cioè: alto grado di eccellenza professionale; efficienza nell'uso delle risorse; minor rischio possibile per l'utente, per gli operatori e per l'ambiente a seguito di attività di diagnosi e cura; alto grado di soddisfazione dell'utente; efficacia delle cure.

La Politica per la Qualità - ambiente - sicurezza della *Opera Diocesana Assistenza* si fonda sui seguenti principi:

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti devono fondarsi su regole uguali per tutti: in nessun caso devono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti.

Imparzialità: gli operatori devono mantenere costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana; a tutti gli utenti devono essere garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: la *Opera Diocesana Assistenza* assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura deve impegnarsi ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

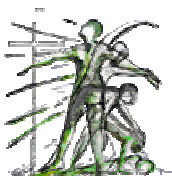
Diritto di scelta: l'utente deve sempre essere libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dell'ODA dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: deve essere favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della struttura che lo riguardano: per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente deve ricevere le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia: all'interno della *Opera Diocesana Assistenza* devono essere adottati adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali perseguire la capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dei trattamenti sanitari è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento diagnostico, terapeutico e riabilitativo; l'efficienza delle attività sanitarie e di tutte le altre attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dei trattamenti medici.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti devono essere gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

Soddisfazione dell'utente: l'utente assistito dall'*Opera Diocesana Assistenza* deve essere sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità - ambiente - sicurezza delle prestazioni erogate all'utente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione sanitaria, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.



POLITICA PER LA QUALITÀ – AMBIENTE - SICUREZZA

Opera Diocesana Assistenza

Campi prioritari d'azione, obiettivi ed indicatori

La *Opera Diocesana Assistenza* è impegnata in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità - ambiente - sicurezza di livello sempre più elevato. Ogni funzione interna è impegnata a soddisfare costantemente le esigenze di tutta l'utenza; i servizi e le attività svolte da ciascuno devono conformarsi sempre e totalmente ai requisiti prescritti. Proprio per queste ragioni, per perseguire il miglioramento continuo, l'ODA ha deciso di certificare il proprio sistema di gestione in conformità alla norma ISO 9001 e, recentemente, ha acquisito pure la certificazione sul proprio Sistema di Gestione della Sicurezza con la Norma ISO 45001:2018.

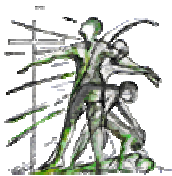
Al fine di assicurare l'attuazione della Politica per la Qualità - ambiente - sicurezza la *Opera Diocesana Assistenza* s'impegna a:

- * conquistare la fiducia dell'utenza non solo attraverso la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione dell'utente da qualsiasi forma di condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose, nonché attraverso una facile ed immediata comunicazione che permetta una completa informazione sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso ed sulle relative competenze;
- * aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze dell'utenza;
- * monitorare le attività che influenzano la qualità - ambiente - sicurezza dei propri servizi, raccogliendo ed analizzando i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali non conformità;
- * promuovere la formazione continuativa come maggior leva disponibile per il cambiamento culturale e comportamentale;
- * assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri;
- * revisionare i processi organizzativi e gestionali ponendo l'utente (nella sua dimensione umana) al centro del percorso terapeutico;
- * favorire la massima circolazione delle informazioni e delle idee;
- * ricercare la realizzazione di un rapporto di collaborazione costruttivo ed aperto con gli utenti, committenti e fornitori
- * mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal qual fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione;
- * raccogliere annualmente dati sulla soddisfazione dei propri utenti, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- * rivolgersi a fornitori qualificati e monitorarne le prestazioni attraverso opportuni controlli per garantire un livello di qualità - ambiente - sicurezza sempre adeguato. In particolare, negli istituti in cui il servizio mensa è esterno, l'ODA adotta particolari criteri di qualifica e monitoraggio del fornitore, che vanno da vere e proprie verifiche ispettive all'assaggio dei pasti forniti agli utenti ed espressione di relativo giudizio opportunamente registrato;
- * operare nel rispetto di tutte le norme di legge riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente, la movimentazione ed il trasporto.

La Direzione della *Opera Diocesana Assistenza* si pone alcuni obiettivi primari:

- ⇒ rispettare costantemente tutti gli impegni assunti con l'utenza attraverso la propria Carta dei Servizi e gli altri documenti contrattuali;
- ⇒ assicurare la soddisfazione dei propri operatori (dal momento che questo è uno dei presupposti fondamentali per l'erogazione di un servizio di qualità - ambiente - sicurezza);
- ⇒ assicurare, attraverso le verifiche ispettive interne, la continua efficacia del sistema qualità - ambiente - sicurezza;
- ⇒ raggiungere un elevato livello di soddisfazione dell'utente, tenendo sempre conto dei suoi reclami e dei suoi suggerimenti.

I risultati degli sforzi che l'organizzazione si propone di effettuare, sono misurati nel tempo attraverso una serie di obiettivi ed indicatori definiti nel documento "Mappatura dei Processi"; tale documento, come la presente Politica per Qualità - ambiente - sicurezza e la Carta dei Servizi è sottoposto a revisione periodica da parte della Direzione in sede di Riesame del Sistema Qualità - ambiente - sicurezza con il coinvolgimento e la partecipazione dei responsabili delle strutture organizzative. Con la revisione periodica del documento "Mappatura dei Processi", oltre alla definizione degli obiettivi periodici, la Direzione definisce anche alcuni indicatori attraverso i quali monitorare la capacità dei processi di conseguire gli obiettivi. In ogni caso, tutti gli obiettivi stabiliti dalla Direzione devono essere conseguiti minimizzando i reclami degli utenti e le non conformità



Opera Diocesana Assistenza

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

L'ODA si impegna a comprendere le necessità degli utenti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Delle linee guida medico scientifiche
- Piano Regionale Sanitario
- Rispetto delle leggi e dei regolamenti
- Rispetto delle aspettative delle parti coinvolte nei propri processi critici
- Rispetto della Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Rispetto dell'ambiente

Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQAS, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQAS e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Il Commissario Straordinario, coerentemente con gli indirizzi definiti nel presente documento, ha la responsabilità e l'autorità per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità - ambiente - sicurezza siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

In tali attività egli è coadiuvato dal C.R.S.Q.A.S. (Coordinatore dei Responsabili della Qualità - ambiente - sicurezza dell'Opera Diocesana Assistenza) e dai Responsabili della Qualità - ambiente - sicurezza dei singoli istituti



Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate
- Migliorare la gestione della sicurezza
- Migliorare la gestione degli aspetti ambientali

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQAS.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità - ambiente - sicurezza conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015 e, completata la transition dalla norma OHSAS 18801 alla ISO 45001, creare un Sistema di Gestione Integrato sicurezza – qualità - ambiente - partendo dalla HLS (High Level structure) prevista dalle UNI EN ISO.

Data firma approvazione

31/03/2020

Firma Direzione Generale per approvazione