

FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
Policy Aziendale	Pagina 1 di 10

## POLICY AZIENDALE

Documento	Policy Aziendale
Emesso da	QU
Approvato da	PRESIDENTE <i>Pa. Marino S. v. con exp.</i>
Archivio	Normative

Questo documento contiene informazioni di proprietà della FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS. Il contenuto del documento non potrà, neanche parzialmente, essere pubblicato, riprodotto, copiato, divulgato o usato per scopi diversi da quelli per i quali è stato rilasciato, senza l'autorizzazione scritta di un rappresentante ufficiale della Fondazione.

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 2 di 10

## REGISTRAZIONE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	MOTIVO	ELABORATORE
01	10/05/2004	Emissione	Alessandro D'Alessandro
02	10/06/2009	Aggiornamento ISO 9001-2008	Bucciarelli Francesco
03	10/09/2013	Inclusione modello organizzativo ex D.lgs.231	Bucciarelli Francesco
04	8/09/2017	Aggiornamento ISO 9001-2015	Bucciarelli Francesco
05	23/12/2022	Modifica societaria a Ente del Terzo Settore (ETS) Det. Dirig. Reg. Abruzzo N. DPG022/224 del 21/12 /2022 e conseguente variazione organizzativa apicale	Bucciarelli Francesco

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 3 di 10

## 1. Politica aziendale

Il documento della politica aziendale per la Qualità stabilisce gli obiettivi generali cui tendere e gli impegni per conseguirli, in rapporto a esigenze esterne, cioè riferite alla tutela degli interessi esterni alla *Fondazione Padre Alberto Mileno Ente del Terzo Settore (ETS)* (assistiti, familiari, enti convenzionati, fornitori...), ed esigenze interne, riferite cioè alla tutela delle funzioni aziendali che si configurano a loro volta come Cliente interno, nonché gli interessi della struttura.

La mission aziendale di Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute degli assistiti, è volta a soddisfare completamente le esigenze e le aspettative degli assistiti e dei loro familiari in termini di:

- Individuazione preventiva, nel quadro dei protocolli e dei Progetti di riabilitazione individuali, e verifica del conseguimento del massimo livello possibile delle capacità funzionali e reintegrazione dell'autonomia;
- Tutela globale dei diritti dell'assistito (nel rispetto Direttiva 27/01/1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici") in termini di:
  - eguaglianza, intesa come tutela della parità di diritti e di trattamento senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua o religione e opinioni politiche
  - imparzialità, intesa come l'adozione di tutto il personale della struttura di comportamenti obiettivi, equi e mai motivati da discriminazione
  - continuità, come garanzia di erogazione di prestazioni continue, regolari e senza interruzioni immotivate, minimizzando il disagio eventualmente arrecato agli assistiti e ai loro familiari
  - diritto di scelta, intesa come scelta degli assistiti e dei familiari tra i soggetti che erogano prestazioni sanitaria
  - partecipazione, cioè valorizzazione e riconoscimento dell'assistito alla corretta erogazione delle prestazioni, allo scopo di migliorarne l'efficacia e, ove ciò sia in contrasto con la legge o con il segreto professionale, favorire l'accesso ad informazioni in possesso della struttura utili per la salvaguardia della salute individuale, promuovere la raccolta di osservazioni, suggerimenti e migliorie allo scopo di migliorare il Servizio
  - umanizzazione, delle prestazioni, attraverso la massima personalizzazione dei trattamenti per conseguire la massima efficacia del trattamento stesso
  - efficienza dell'attività sanitaria intesa come garanzia di vigilanza sull'andamento delle prestazioni allo scopo di valutare la soddisfazione dell'Assistito e dei suoi familiari al fine di migliorarne la qualità del servizio offerto per la cura dell'assistito

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 4 di 10

tutto questo in ottemperanza al:

- rispetto dei requisiti richiesti e/o impliciti connessi all'erogazione di Prestazioni appropriate;
- rispetto dei tempi di erogazione entro i limiti del Massimo tempo di attesa definito per Prestazione;
- alla riduzione degli impatti ambientali e umani connessi all'erogazione delle Prestazioni, incluse l'adeguatezza dell'accoglienza, igiene e gradevolezza degli ambienti, abbattimento delle barriere architettoniche e creazione di un clima interpersonale che abbatta ogni barriera tra il resto del mondo e l'assistito;
- alla tutela della riservatezza;
- alla minimizzazione degli adempimenti a carico dell'assistito e loro familiari;
- soddisfacimento delle esigenze e le aspettative degli Enti Locali di convenzione e della Collettività in termini di:
  - rispetto delle norme vigenti
  - prevenzione degli illeciti amministrativi mediante attuazione di un proprio modello organizzativo conforme alla normativa D. Lgs. 231/01 e ss.mm.ii.
  - standardizzazione dei processi terapeutici
  - rispetto dei requisiti richiesti e/o impliciti nell'erogazione delle prestazioni
  - equità della remunerazione connessa alle prestazioni
  - massima sinergia strutturale e flessibilità organizzativa, al fine di garantire un pronto adeguamento alle esigenze manifestate dagli Enti di convenzione in materia di volume, natura e remunerabilità delle Prestazioni
  - riduzione dei costi diretti e indiretti, compresi quelli indotti da sub-fornitori
  - conseguimento e mantenimento della posizione voluta sul mercato come l'immagine di Qualità attraverso l'offerta delle proprie Prestazioni servizi.

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 5 di 10

## 2. Mission

La *Fondazione Padre Alberto Mileno ETS* mira alla crescita integrale degli ospiti con un progetto educativo riabilitativo, che ha come centro la persona umana, perché questa possa realizzare nella misura più ampia possibile, un'autonomia che le consenta di inserirsi o reinserirsi nella vita familiare-sociale e in un'adeguata attività lavorativa.

Tale obiettivo è perseguito nella convinzione che ogni persona ha il diritto di esplicitare al massimo le proprie potenzialità per la crescita personale e a servizio della comunità. Ancora nella fedeltà alle origini, la Fondazione vuole attuare la sua missione oggi e domani fidando nella paterna Provvidenza di Dio e nella generosa competente collaborazione di tutti coloro che a vario titolo vi operano.

## 3. Presentazione della Struttura

La *Fondazione Padre Alberto Mileno ETS* dichiara l'intento di garantire per i propri Servizi, un livello di Qualità adeguato all'uso e alle attese degli Assistiti. Il presente documento descrive gli obiettivi, i mezzi stabiliti, le tipologie e i volumi per la Qualità delle prestazioni.

La *Fondazione Padre Alberto Mileno ETS* si avvale, a tal fine, di una struttura organizzativa descritta in un apposito Manuale dell'Organizzazione, che opera, in maniera indipendente, nel contesto di tutte le Funzioni Aziendali, costantemente impegnate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Fondazione si impegna a mantenere efficiente tale organizzazione dotandola di mezzi adatti e del Personale Qualificato al quale conferisce l'autorità necessaria per realizzare tale attività.

In Azienda i punti qualificanti sono i seguenti:

- La Fondazione Padre Alberto Mileno ETS ha istituito e mantiene un sistema di gestione Integrato che risponde pienamente ai principi della Qualità, in accordo alle normative di riferimento. Tale Politica costituisce obiettivo primario dell'Azienda.
- L'approccio per processi, in termini di competenza e responsabilità, definito nel Sistema di Gestione della Qualità Aziendale, deve assicurare che in ogni fase del ciclo di vita del Servizio, i requisiti siano conseguiti secondo principi di sostenibilità. Il miglioramento continuo della organizzazione aziendale e dei Prodotti/Servizi, deve essere attività primaria del Sistema di gestione per la Qualità.
- Le Funzioni Aziendali, tutte, sono responsabili della diffusione e dell'adempimento della Politica della Qualità, i responsabili debbono diffondere e verificare la coerenza a tutti i livelli operativi aziendali.

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 6 di 10

- Il Sistema di gestione per la Qualità è documentato attraverso procedure ed istruzioni che devono appositamente essere definite, emesse, divulgate ed aggiornate e deve essere accertata la conoscenza e la corretta applicazione.
- La Fondazione, consapevole del suo ruolo centrale nell'ambito della Sanità in regime di accreditamento, attua e mantiene costantemente aggiornato un proprio modello organizzativo (ossia un modello di organizzazione, gestione e controllo) per vigilare costantemente sul rischio di commissione di reati che, in modo più o meno consapevole, il proprio personale (incluso quello in posizione apicale) potrebbe commettere nell'esercizio delle proprie funzioni. Tale modello, che si fonda su un insieme strutturato ed organico di regole, procedure ed attività di controllo integrate ove possibile nel Sistema di gestione per la Qualità aziendale, deve consentire un costante e tempestivo monitoraggio, definendo un sistema normativo interno idoneo alla prevenzione di tali rischi.
- La formazione e l'addestramento del Personale sono considerati risorse strategiche dell'Ente.

#### **4. L'integrazione del Sistema di gestione**

La Fondazione ha istituito un Sistema di gestione per la Qualità che orienta l'operatività aziendale al soddisfacimento dei requisiti e delle esigenze poste da tutte le Parti in causa (Stakeholder), e in particolare:

- gli Assistiti
- il Servizio Sanitario Nazionale e l'interfaccia diretta della Regione/ASL
- i Dipendenti e i Collaboratori
- i Fornitori.

Il Sistema, che definisce l'organizzazione, i processi attuati e le linee guida di riferimento, è definito "integrato" in quanto esteso a comprendere ambiti specifici richiamati da leggi e normative specifiche:

- il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa ISO9001:2015
- il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 per la prevenzione degli illeciti in ambito amministrativo
- la tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori (SSL) come richiesto dal T.U. 81/2008
- il Governo clinico come richiesto dalla L. 208/2015 e L. 24/2017 (Legge Gelli) per la prevenzione dei rischi nell'esercizio delle attività sanitarie

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 7 di 10

- la tutela dei dati personali e sensibili come richiesto dal Reg. UE 2016/679 e dalla L. 196/2003

## 5. La cultura organizzativa del rischio

La Fondazione è consapevole che il rischio permea qualsiasi attività umana in quanto connaturato all'incertezza di raggiungere sempre e comunque il risultato sperato (Prodotto/Servizio) svolgendo una determinata attività (Processo). Nonostante la standardizzazione dei comportamenti umani e la definizione corretta dei Processi riduca significativamente tale incertezza, è necessario che la Fondazione valuti tutti gli ambiti in cui la complessità e variabilità dei fattori in gioco richiede di analizzare e valutare il rischio residuo per intraprendere azioni di mitigazione.

A tal fine la Fondazione ha adottato specifici Sottosistemi di gestione del rischio a tutela del soddisfacimento delle Parti interessate; tali Sottosistemi sono:

- **Governo clinico**, per gestire e mitigare i rischi sanitari e guidare l'organizzazione al conseguimento dell'eccellenza clinica e al rispetto dei requisiti posti dall'Accreditamento sanitario
- **Modello organizzativo 231**, per gestire misure di prevenzione degli illeciti in ambito amministrativo
- **Sicurezza sui luoghi di lavoro**, per gestire misure di protezione e prevenzione atte a prevenire infortuni e lesioni ai dipendenti e collaboratori, inclusi i Fornitori
- **Tutela dei dati personali e sensibili**, per valutare e gestire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e documenti sviluppati e gestiti dai processi riferiti agli Assistiti ma anche ai Lavoratori e Collaboratori esterni
- **Gestione processi in outsourcing**, per gestire misure di prevenzione dei rischi connessi a tali processi, quali la sicurezza alimentare l'igiene e sicurezza dei luoghi di cura, ecc.

Ciascuno dei Sottosistemi citati analizza i rischi classificandone impatti, gravità e probabilità di accadimento, ne monitora l'insorgenza, ne studia l'eventuale mitigazione intraprendendo azioni di miglioramento continuo.

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 8 di 10

## 6. Struttura Aziendale

La *Fondazione Padre Alberto Mileno ETS* opera nelle forme di:

- Assistenza residenziale (ossia di ricovero) – sono attivate diverse tipologie riabilitative:
  - Medicina riabilitativa – Casa di Cura
  - Riabilitazione ad alta/normale intensità assistenziale – Centro di Riabilitazione
  - Riabilitazione psichiatrica – Strutture protette e semiprotette
  - Semiresidenziale (ossia day hospital);
- Ambulatoriale, extramurale;
- Domiciliare;
- Ambulatoriale di FKT.

Tali prestazioni sono erogate nei vari siti di cura della Fondazione e sono accreditate con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale).

Per ogni reparto/area e/o servizio esistono un processo o una procedura che organizzano l'attività nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa ISO 9001-2008 applicata e dalla normativa regionale per l'autorizzazione e per l'accreditamento.

I Siti di Cura sono delle strutture del privato sociale convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per svolgere attività riabilitative in regime di ricovero a tempo pieno, di riabilitazione diurna, domiciliare e ambulatoriale.

In forza dell'autorizzazione della Regione Abruzzo e della Regione Molise, i Siti di Cura sono gestiti da un ente giuridico "non profit" denominato Fondazione Padre Alberto Mileno ETS.

La Fondazione ha dato vita a diversi Siti di Cura che operano autonomamente come strutture sanitarie extra-ospedaliere con il riconoscimento della Regione Abruzzo e della Regione Molise ai sensi della Legge 833/78 e successive Leggi Regionali.

Nel nostro processo di crescita crediamo determinante prendere a riferimento le norme della famiglia ISO9000, largamente applicate in contesti d'impresa e che meglio interpretano i principi di competitività richiesti al SSN; tali norme infatti consentono di:

- definire e condividere le responsabilità organizzative e procedurali
- sviluppare e rendere più trasparenti i rapporti con gli assistiti e le altre strutture sanitarie
- armonizzare con una logica unitaria e coerente i numerosi principi legislativi cogenti con le norme di funzionamento
- creare la necessaria competitività che il SSN richiede
- selezionare e interpretare in linea con le strategie prescelte quelle norme volontarie che meglio interpretano le finalità di ciascuna Struttura



<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 9 di 10

- innescare e rafforzare i sistemi interni di autoverifica e miglioramento (Indicatori) inquadrati nell'ambito delle Procedure aziendali
- sviluppare una cultura di miglioramento continuo, sia professionale che organizzativo favorendo la consapevolezza nelle risorse umane di agire in un "sistema" interdipendente
- promuovere la professionalità in modo sistematico e controllabile, favorendo l'addestramento e l'autovalutazione da parte del personale sanitario
- razionalizzare l'allocazione delle risorse verso il conseguimento della massima efficienza

La Fondazione intende tenere conto, nello svolgimento delle attività sanitarie, degli intendimenti e delle attese degli Assistiti nonché degli Enti con cui stipula Contratti di Convenzione, per cui conto e nel cui nome eroga le Prestazioni richieste; a tal scopo riesamina ogni anno una Carta dei Servizi, intesa come un documento sintetico programmatico destinato agli Assistiti che definisce tipologia, volumi e livello qualitativo delle Prestazioni e dei servizi che la Fondazione si impegna a rispettare nell'erogazione.

L'oggetto dell'attività della Fondazione è principalmente l'erogazione di Prestazioni Sanitarie in regime di Convenzione con il SSN.

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza della *Fondazione Padre Alberto Mileno ETS*

La centralità della persona, prendersi cura di essa, costituisce il cardine di tutti gli interventi.

Per questo:

- nei confronti dei clienti interni ed esterni, c'è l'impegno costante a comprendere le esigenze presenti e future, a rispettare le peculiarità di ciascuno mirando a soddisfare le loro stesse aspettative;
- nei confronti del personale, c'è l'impegno a sviluppare al massimo le rispettive potenzialità nel rispetto delle loro peculiarità ed aspettative, in considerazione del valore che essi rappresentano per la struttura;
- riguardo alla performance, la selezione degli obiettivi deve essere fatta al meglio e continuamente misurata con il senso di accettare la sfida offerta dalle opportunità e migliorando il modo con cui i singoli individui della struttura possono operare;
- riguardo alla innovazione e alla tecnologia, incoraggiare le nuove idee e le nuove tecnologie e soprattutto le nuove strade per lavorare a supporto di un vantaggio competitivo per l'azienda.

Il ciclo di vita "Riabilitazione" è il processo fondamentale ed è stato progettato per mettersi in condizione di:

- Vincere le nuove sfide
- Analizzare ogni progetto in termini di valore aggiunto per l'azienda e verificarne i rischi prima che il progetto stesso sia autorizzato e ad esso assegnate risorse.

<b>FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO ETS</b> Viale Dalmazia 116 – 66055 Vasto Marina (CH)	Rev. 05 del 23/12/2022
<b>Policy Aziendale</b>	Pagina 10 di 10

- Gestire i progetti con metodi avanzati di gestione con l'obiettivo di mantenere i tempi ed i costi relativi;
- Definire gli obiettivi dei Clienti Istituzionali e degli Utenti rispettando le loro attese e verificando sempre gli obiettivi raggiunti

## **7. Soddisfazione dei Clienti – Customer Support Processes**

La soddisfazione degli Utenti e/o Clienti Istituzionali è raggiunta attraverso la dimostrazione di aver soddisfatto le loro aspettative, il processo di Customer Support contiene tutti i riferimenti per le attività di verifica e supporto della soddisfazione dell'utente. Le aspettative vanno rispettate anche se durante lo sviluppo dei Progetti e Piani di cura, nelle diverse articolazioni della operatività della Fondazione, possono cambiare le condizioni e i vincoli del progetto stesso.

Rispettare i requisiti di un progetto riesaminandoli ove necessario rappresenta un elemento fondamentale per mantenere una visione corretta delle necessità dei Clienti Istituzionali e degli Utenti.