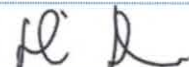




POLITICA DELLA QUALITA'

	Nominativo	Firma	Data
REDATTA	DR. CARLO CARRER		08.04.2021
VERIFICATA	DR. LUDOVICO LUPOLI		08.04.2021
APPROVATA	AMMINISTRATORE DR. CAMILLO LUPOLI		08.04.2021

Revisione	Data	Motivo
REV. 01	22/04/2026	Adeguamento normativo, riesame e aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità

☐ Copia controllata N°☐ Copia non controllata



INDICE

Introduzione	03
Mission	04
Vision	05
Assunzione di una politica di responsabilità sociale	05
Soddisfacimento del bisogno di salute dell'utente	06
Formazione continua e lo sviluppo delle risorse umane	07

INTRODUZIONE

Il presente documento definisce gli indirizzi generali della Politica della Qualità e gli obiettivi che L.C. Matese Impresa Sociale intende perseguire per assicurare qualità, appropriatezza, tutela e continuità delle prestazioni erogate ai minori accolti e alle loro famiglie/tutori. La Direzione, nell'elaborazione e nell'aggiornamento del presente documento, coinvolge le diverse articolazioni organizzative al fine di garantire condivisione, coerenza e concreta applicazione dei contenuti. La Direzione tiene altresì in considerazione le indicazioni provenienti dagli stakeholder, nonché i suggerimenti raccolti dagli utenti, dalle famiglie/tutori e dagli enti invianti attraverso comunicazioni, interviste, questionari, reclami e momenti di confronto.

Nello svolgimento delle proprie attività l'Azienda L.C. Matese Impresa Sociale si impegna a perseguire una politica orientata all'utente, alla sua famiglia o al tutore legale, senza trascurare le esigenze del personale interno e delle altre parti interessate.

Le attività delle diverse Unità Operative della L.C. Matese Impresa Sociale si avvalgono di un approccio multidisciplinare che consente di intervenire ai diversi livelli di funzionamento della persona, con particolare attenzione agli aspetti cognitivi, relazionali, affettivi, corporei e sociali.

Gli obiettivi in essere vengono realizzati grazie all'uso di tecniche e strumenti psico-riabilitativi inseriti in un preciso modello teorico di riferimento (LifeCommunity).

Dall'esperienza maturata sul campo in più di 20 anni di attività e dall'osservazione clinica dei fattori che intervengono nel processo evolutivo, nasce il Modello

“LifeCommunity” che, attraverso un approccio integrato, propone programmi psicoeducativi e di cura della psicopatologia dello sviluppo.

Negli anni è stato svolto un importante lavoro di rivisitazione e semplificazione, in chiave operativa, del pensiero di Kohut, Winnicott, Bion, Klein, Bowlby, Moreno, Lowen e Ruggeri.

Particolare attenzione è stata inoltre dedicata ai moderni approcci e alle terapie brevi, strategiche e integrate, fondate su strumenti e metodologie comportamentali, corporee e strutturali/funzionali.

In un’ottica di miglioramento continuo, l’Azienda L.C. Matese Impresa Sociale prosegue nella ricerca e nell’aggiornamento, anche attraverso percorsi di formazione continua del personale, delle strategie, delle tecniche e dei metodi più appropriati, efficaci e integrati, al fine di sviluppare costantemente le proprie attività a favore dell’utenza e dei suoi familiari/tutori.

MISSION

La mission aziendale, attraverso l’attività delle proprie Unità Operative residenziali e semiresidenziali, è quella di fornire un contesto protetto, accogliente e altamente specializzato, nel quale il minore possa usufruire di un trattamento complesso, multifattoriale e multidisciplinare, orientato all’evoluzione, alla trasformazione e al recupero funzionale.

In altri termini, le strutture si pongono come una dimensione spazio-temporale alternativa al normale contesto d’appartenenza, e offrono la possibilità di sperimentare nuove relazioni significative e nuove esperienze emotive che accompagnano il minore nel recupero funzionale e sociale.

Il macro-obiettivo è quello di contrastare l’evoluzione verso la cronicità del disturbo, e soprattutto riattivare un percorso di crescita personale, di adattamento familiare e di reinserimento nel tessuto sociale di provenienza.

	POLITICA DELLA QUALITA'		All. 01 MGQ Ediz. 01 Rev. 01 del 22.04.2026 Pagina 5 di 10
--	--------------------------------	---	---

Il valore di riferimento nella definizione dei percorsi diagnostico-riabilitativi è la centralità della persona, non solo come paziente ma come soggetto inserito nel proprio contesto di vita, con particolare attenzione alla famiglia, al tutore legale e alla rete dei servizi.

VISION

L'Azienda L.C. Matese Impresa Sociale intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Campania, con cui condividere e sviluppare politiche e pratiche orientate al miglioramento continuo della qualità, dell'appropriatezza e della sicurezza, affinché l'assistenza sociosanitaria rappresenti una risposta reale, integrata e coerente ai bisogni sempre più complessi dei minori accolti e dei loro contesti di vita.

L'Azienda L.C. Matese Impresa Sociale intende contribuire alla realizzazione di percorsi terapeutici e riabilitativi in integrazione con tutti gli stakeholder coinvolti, prestando costante attenzione all'uso appropriato delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie all'erogazione delle prestazioni nelle proprie Unità Operative.

I valori guida, che peraltro fanno riferimento alle normative nazionali, che l'Azienda L.C. Matese Impresa Sociale (di seguito denominata "L'Azienda") adotta per l'attuazione delle proprie finalità istituzionali ed al fine di ottenere la migliore riuscita dei singoli progetti terapeutici sono:

Assunzione di una politica di responsabilità sociale

Etica della responsabilità. Riferire ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati all'integrità ed alla trasparenza, alla correttezza nei rapporti economici, alla salvaguardia dell'ambiente ed al rispetto di tutte le persone.

Attenzione al cambiamento. Coltivare un'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando, nel contempo, i punti di forza derivanti dalla tradizione.

Passione per le competenze professionali. Essere un modello di riferimento attraverso lo sviluppo di "best practices" e una concezione della professione orientata alla formazione continua delle competenze chiave, sia individuali che aziendali.

Orientamento all'utente. Sviluppare l'ascolto e l'attenzione alle relazioni con gli utenti minorenni, con le loro famiglie/tutori e con gli enti invianti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la soddisfazione delle parti interessate attraverso una costante attenzione all'efficienza, all'efficacia e all'appropriatezza dei processi di erogazione.

Spirito di squadra e cooperazione. Comunicare, al fine di mantenere e sviluppare uno spirito di squadra e di cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo aziendale nel rispetto dei suoi presupposti etici.

Soddisfacimento del bisogno di salute dell'Utente garantendo:

Eguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socio economiche.

Imparzialità: nell'erogazione delle prestazioni sanitarie l'Azienda ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti degli Enti e Servizi invianti.

Continuità: ad ogni utente è garantita una continuità non solo nella cura ma anche nei riferimenti umani e professionali durante tutto il suo percorso terapeutico. Inoltre, la stretta collaborazione con il personale dei Servizi/Enti invianti garantisce la continuità della cura anche al di fuori delle singole Unità Operative.

Diritto di scelta: ogni utente dispone delle informazioni necessarie per comprendere la tipologia della struttura e dei servizi erogati e, pertanto, è posto nelle condizioni di esercitare, in coerenza con l'età e con la propria situazione giuridica, il diritto di adesione al programma terapeutico. Qualora non sia possibile esercitare una scelta pienamente consapevole, i familiari, il tutore, il Giudice Tutelare o altra figura legittimata ne garantiscono il rispetto.

Partecipazione: il paziente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita della Unità Operativa ospitante, compatibilmente con la sua età, il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.

Efficienza ed efficacia: l'Azienda, nell'erogazione del servizio, ha come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche ampiamente sperimentate e costantemente verificate dai responsabili delle AA.SS.LL. invianti, implementate sulla base dei nuovi bisogni dell'utenza. In tal senso l'Ente si propone di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.

Rispetto della riservatezza: l'Azienda garantisce la piena applicazione delle norme a tutela della riservatezza dell'utente, dell'informativa e del trattamento dei dati personali e particolari, secondo la normativa nazionale ed europea vigente.

Formazione continua e sviluppo delle risorse umane e professionali, al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate, assicurando tra l'altro:

Condivisione di obiettivi e risorse: per raggiungere gli scopi prefissati, l'Azienda ritiene indispensabile promuovere e sostenere il lavoro di gruppo dove ogni singola professionalità sia pienamente integrata con le altre. Vengono organizzati periodicamente incontri e seminari tra gli operatori per promuovere la condivisione

	POLITICA DELLA QUALITA'		All. 01 MGQ Ediz. 01 Rev. 01 del 22.04.2026 Pagina 8 di 10
--	--------------------------------	---	---

degli obiettivi in modo da integrarli, perfezionarli ed ottimizzarli con il contributo di ognuno in relazione alla propria qualifica professionale ed alla propria esperienza.

L'Azienda, al fine di attuare un'efficace Politica per la Qualità, si impegna a:

- definire, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- orientare i processi aziendali tenendo conto del contesto in cui si opera, delle esigenze delle parti interessate e dei rischi e delle opportunità connessi alla gestione organizzativa;
- rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi e regolamentari, con particolare riferimento alla prevenzione e gestione del rischio sanitario, alla salute e sicurezza sul lavoro, alla privacy e riservatezza dei dati, nonché alle normative contrattuali applicabili;
- assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in modo da soddisfare, in termini di qualità, le esigenze e le aspettative degli utenti, delle famiglie/tutori e degli enti invianti, garantendo appropriatezza clinico-assistenziale, tracciabilità documentale e continuità del percorso, dalle fasi di orientamento e inserimento (PRO.03), alla progettazione e realizzazione del programma terapeutico-riabilitativo (PRO.04), fino alla conclusione del programma, dimissione e follow-up (PRO.05);
- sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti;
- predisporre annualmente un piano delle attività definendo obiettivi di attività e di qualità con il coinvolgimento degli operatori e di quanti coinvolti nelle attività terapeutico riabilitative a favore dell'utenza. Tale piano viene inoltre redatto valutando le risultanze della analisi dei risultati ottenuti rispetto a quanto

previsto nel piano delle attività redatto l'anno precedente;

- diffondere all'interno ed all'esterno del Servizio la propria filosofia della qualità;
- operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema gestione qualità aziendale;
- promuovere la crescita aziendale;
- predisporre e aggiornare una Carta dei Servizi per divulgare agli utenti, alle famiglie/tutori, alle associazioni di tutela e agli altri soggetti interessati la missione, i servizi, i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le procedure poste a tutela della persona e della trasparenza dei servizi;
- attivare specifiche fasi di verifica e di riesame del sistema qualità per assicurare che gli strumenti utilizzati siano applicati ed adeguati agli obiettivi e agli scopi del sistema qualità stesso;
- adottare un approccio integrato alla gestione del rischio quale insieme di attività cliniche, gestionali e amministrative finalizzate a identificare, valutare e ridurre i rischi di danno per pazienti, operatori e visitatori, nonché i rischi organizzativi per l'Ente;
- porre attenzione, quando necessario, alle seguenti parti interessate: Sistema Sanitario Nazionale, Regione, enti invianti, comunità e associazioni a tutela dei pazienti, famiglie/tutori, utenti e collaboratori;
- definire specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili, in funzione delle esigenze espresse dalla gestione del Sistema di gestione per la Qualità, nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili.

La Direzione aziendale richiede a tutto il personale di operare conformemente a quanto previsto nella Politica della Qualità, nel Manuale e nelle Procedure. Solo

	POLITICA DELLA QUALITA'		All. 01 MGQ Ediz. 01 Rev. 01 del 22.04.2026 Pagina 10 di 10
--	--------------------------------	---	--

attraverso il coinvolgimento di tutti sarà possibile un'efficace gestione del sistema organizzativo; pertanto è richiesta un'attuazione costante ed efficace della presente Politica della Qualità a ogni livello dell'organizzazione, anche sulla base degli obiettivi assegnati a seguito del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità. A tal fine il presente documento è consegnato e/o reso disponibile a tutto il personale che opera nell'Azienda, con evidenza di presa visione, al fine di assicurarne la massima diffusione e applicazione.

