



# POLITICA PER LA QUALITÀ

“ENTE PADRI TRINITARI” - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

L'Ente Padri Trinitari di Venosa (PZ) è un ente morale non a fine di lucro che eroga prestazioni afferenti sia il campo **sanitario-riabilitativo** che quello dell'**orientamento** e della **formazione professionale**, assicurate da due differenti organizzazioni accomunate da una unica visione tesa a focalizzare impegni ed attenzione nei confronti dell'utenza ed in particolare di tutti quanti manifestano disabilità e/o segni di disagio (fisico, psichico e comportamentale).

La Direzione dell'“Ente Padri Trinitari”, attraverso l'operato dell'**Istituto Medico-Psico-Pedagogico “Ada Ceschin Pilone”** e del **“Centro di Formazione Professionale”**, intende essere struttura di riferimento Regionale nella progettazione ed erogazione di servizi di:

- ❑ **riabilitazione medico, psico-socio e pedagogica a favore di persone con disabilità in regime residenziale continuo e diurno;**
- ❑ **orientamento e formazione professionale con particolare riferimento all'area del disagio;**
- ❑ **coordinamento e sviluppo di progetti finanziati nell'ambito dei programmi di iniziativa Comunitaria.**

Le caratteristiche organizzative dell'Ente corrispondono allo scopo sociale:

- ➔ dell'**accogliere**, con la migliore qualità possibile dei servizi riabilitativi e formativi erogati;
- ➔ della **ricerca della massima qualità possibile di vita**, promuovendo le capacità dell'ospite di “*partecipare – decidere – apprendere – fare esperienze*” e valorizzando le sue effettive possibilità di fare attività, sia in autonomia che in collaborazione con altri, per mezzo di interventi educativi ed occupazionali, attraverso la presa in carico globale così come indicato dalla Organizzazione Mondiale della Sanità con l'emanazione dell'**ICF – International Classification of Functioning, Disability and Health**.

A tal fine, la Direzione è fortemente orientata alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e dei rispettivi rappresentanti ed al miglioramento continuo dei servizi erogati; l'intera organizzazione è pertanto aperta all'esterno nella logica della collaborazione con le famiglie e le altre parti interessate e della massima integrazione con il territorio.

Convinta che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali per l'organizzazione ed i pazienti/utenti, la Direzione ha quindi definito la propria Visione improntata al rispetto dei seguenti principi generali:

## **Centralità della componente umana**

La componente distintiva di una organizzazione che opera in maniera efficiente ed efficace è costituita dalla risorsa umana; la valorizzazione di tale risorsa, sia interna che esterna, assicurata attraverso percorsi di riabilitazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione, conduce all'instaurazione di un circolo virtuoso nel quale la persona svolge il proprio ruolo da protagonista, contribuendo in maniera determinante al conseguimento degli obiettivi prefissati, alla soddisfazione di tutte le parti interessate ed alla creazione del valore per il **Centro di Riabilitazione e Formazione Professionale** e per la collettività, in termini di tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e dignità della persona.

La Direzione è costantemente impegnata nel sollecitare tutte le risorse umane coinvolte nello sviluppo delle fasi di sviluppo dei servizi riabilitativi e formativi, a prendere “piena” coscienza e consapevolezza dell'importanza del ruolo ricoperto nel contribuire all'accrescimento dell'istruzione, delle competenze e delle abilità delle persone, in particolar modo appartenenti all'area del disagio, con il precipuo scopo di favorire il loro inserimento sociale e nel mondo del lavoro.

## **Sostenibilità economica**

La crescita economica deve essere perseguita attraverso la collaborazione assidua e costante con i partner i quali debbono impegnarsi a fornire prodotti e servizi realmente rispondenti alle esigenze degli utenti, della Comunità e di tutte le parti interessate, nel pieno rispetto dell'ambiente e dell'etica sociale.

## **Reputazione**

Il successo di lungo periodo è imprescindibile dall'immagine che l'organizzazione si è costruita nel tempo: la reputazione è dunque elemento determinante nella competitività in relazione al fenomeno della globalizzazione della società e del mercato.

## **Etica**

Il valore dei servizi offerti oltre che dalle sue caratteristiche qualitative intrinseche, è costituito anche da caratteristiche immateriali ad esso associate quali: la storia del Centro di Riabilitazione e Formazione Professionale, la professionalità



# POLITICA PER LA QUALITÀ

“ENTE PADRI TRINITARI” - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

degli operatori, il rispetto del paziente/utente e di tutti gli attori coinvolti nel processo di erogazione dei servizi. L'impegno etico del Centro deve essere, quindi, considerato elemento significativo della “Catena del valore” del bene fornito, anche in virtù della natura morale e religiosa dei Padri Trinitari, gestori del Centro.

In accordo a tali principi generali, il **Centro di Riabilitazione e Formazione Professionale dei Padri Trinitari** è decisamente orientato ad adottare una **Politica della Qualità** basata sul conseguimento dei seguenti obiettivi prioritari:

- **Manifestare una particolare attenzione alla centralità della persona;**
- **Garantire un'apertura preferenziale verso i disabili;**
- **Assicurare un'istruzione aderente alla vita dei giovani, quindi fortemente radicata nel tessuto sociale del tempo;**
- **Promuovere una valorizzazione dell'attività formativa e lavorativa come mezzo per l'affermazione personale, sociale e familiare;**
- **Avere una visione unificata ed unificante dei valori morali, cristiani e sociali;**
- **Garantire all'ospite una assistenza qualificata, attraverso percorsi di formazione continua del personale finalizzati a sostenere la motivazione ed a rivalutarne la preparazione;**
- **Monitorare in modo continuo la soddisfazione dell'ospite, per acquisire elementi di valutazione circa la qualità percepita ed effettivamente erogata nello sviluppo dei servizi, in modo da realizzare un contesto in cui “ogni ospite possa vivere serenamente, recuperare la propria autonomia e valorizzare le proprie capacità”.**

La Direzione è determinata nel ritenere che la qualità delle risorse, dei processi e dei servizi resi sia l'unico mezzo per ottenere il successo e si impegna, quindi, a stimolare tutti i collaboratori – compreso i propri fornitori – in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

A tal fine ha individuato nella adozione di un **Sistema di Gestione della Qualità** – conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2008** - il metodo più idoneo per:

- GARANTIRE** una attenzione continua all'utente al fine di interpretare e soddisfare al meglio le sue esigenze espresse ed implicite;
- MIGLIORARE** continuamente i processi lavorativi e gestionali per ottenere qualità dei servizi forniti, ridurre i costi delle “non qualità” e garantire una organizzazione produttiva efficiente;
- SENSIBILIZZARE** e responsabilizzare costantemente tutti gli addetti e ad ogni livello in merito alle attività di competenza, favorendo così la partecipazione del territorio a processi di attenzione, tutela e reintegrazione sociale di persone con disabilità;
- PROMUOVERE** una collaborazione assidua e costante con i fornitori e professional esterni, allo scopo di instaurare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva resa all'utente;
- MONITORARE** costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, quando necessario, la Politica, Il Sistema Gestionale ed i relativi Programmi di Miglioramento.

La presente Politica per la Qualità, unitamente agli obiettivi specifici per ciascun processo strategico, sono definiti e riesaminati periodicamente dalla Direzione in occasione dell'attività di riesame del Sistema e vengono portati alla conoscenza di tutti gli addetti per favorirne la consapevolezza e la massima adesione.

Venosa (PZ), 23 aprile 2010

**Centro di Riabilitazione e Formazione Professionale**  
**“Ente Padri Trinitari”**  
Padre Angelo Cipollone

IL RETTORE