

Politica

L'Associazione **A.I.S.E.L. Onlus** intende, *pur con un'attività ristretta come ambiente di lavoro*, perseguire l'interesse di persone portatrici di disagio aggravato.

A tal fine l'Associazione attua in proprio o in collaborazione con strutture pubbliche ed altri organismi sul territorio che condividono le stesse finalità, interventi educativi, riabilitativi, assistenziali ...e animativi.

In particolare l'Associazione si propone di offrire:

1. servizi di qualità alla persona ponendo attenzione ai differenti bisogni e alle necessità di ognuno
2. la realizzazione di attività e iniziative che promuovano integrazione, coesione, solidarietà sociale

L'Associazione è *inoltre* impegnata a ricercare la soddisfazione del proprio personale (interno ed esterno) sia proponendo opportunità lavorative qualificate sia attraverso l'esercizio del dialogo, della partecipazione e della condivisione dei valori.

L'Associazione si ispira all'idea che tutti debbano avere diritto a vivere una vita dignitosa e che debbano avere l'opportunità di sviluppare relazioni sociali, culturali, ricreative e lavorative.

In particolare la Presidenza dell'Associazione definisce e attua strategie di **miglioramento continuo** che consentano il raggiungimento dei massimi livelli di competitività e di flessibilità.

La Politica per la Qualità viene comunicata e condivisa all'interno dell'Associazione tramite la trattazione all'interno di momenti di formazione e di équipe.

Di detta politica sono parte integrante i diritti degli Utenti:

- L'Ospite ha diritto di essere accolto all'interno del programma terapeutico residenziale nel rispetto della privacy; è garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute di ogni paziente secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 196/03.
- L'Ospite ha il diritto di essere informato con chiarezza delle procedure relative alla sua permanenza nelle Comunità, relativamente alle regole da seguire per la convivenza armoniosa con gli altri Utenti e con gli operatori.
- L'Ospite ha il diritto di essere informato con chiarezza sulle procedure e tecniche terapeutiche, sulle loro finalità e sull'impegno che richiedono; nessuna persona può essere sottoposta a trattamenti sanitari senza il suo consenso informato!
- La comunicazione verso l'esterno dei pazienti residenti viene facilitata: l'Utente ha il diritto di mantenere i contatti con i suoi familiari e il suo contesto di appartenenza attraverso modalità flessibili, senza però snaturare gli obiettivi del programma residenziale.
- L'Ospite ha il diritto di esprimere le sue richieste e le sue lamentele attraverso comunicazioni verbali agli operatori.
- Nel caso in cui l'Ospite o un suo familiare volessero sporgere reclamo devono inviare una comunicazione alla Direzione Sanitaria della struttura, dove esplicitano le ragioni dell'insoddisfazione: ai reclami sarà fornita risposta scritta.
- L'accesso al programma residenziale è garantito in maniera equa, secondo criteri in cui si dà precedenza alle situazioni che rivestono caratteristiche di maggiore gravità ed urgenza sul piano clinico e sociale.
- La dignità personale deve essere sempre rispettata.
- Chi presta attività come operatore deve essere identificabile; in particolare, al paziente è comunicato il nome del medico responsabile delle cure.
- L'Ospite è informato dell'intenzione di usare il suo caso clinico per attività di insegnamento o di ricerca ...e deve sempre essere richiesto il suo consenso!

- Viene garantito il coordinamento tra il personale della struttura ed il medico curante.
- La dimissione è proceduta da adeguata informazione al paziente e/o ai familiari.
- L'Ospite ed i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.
- **A.I.S.E.L. Onlus** si impegna ad accettare le richieste di intervento (ambulatoriale o residenziale) anche in caso di soggetti inabilitati o interdetti: questi ultimi hanno accesso alle strutture secondo le stesse procedure descritte nella documentazione del SGQ, *cui si rinvia*. Gli operatori di riferimento si faranno carico di mantenere i collegamenti con la figura giuridicamente deputata a tutelare l'Utente, per ogni decisione che possa richiedere il suo avallo in termini di legge.

La Presidenza, almeno annualmente, riesamina la Politica e gli Obiettivi per la/della Qualità, verificandone l'idoneità e specifica i nuovi Obiettivi ed i relativi Indicatori della Qualità.

Le strategie per il raggiungimento dei sopraccitati Obiettivi, insieme alle relative tempistiche, alle responsabilità, ai relativi Indicatori ed alle verifiche del raggiungimento degli Obiettivi, sono riportate in specifici documenti del SGQ.

Nel corso dei periodici riesami della Direzione, il Comitato della Qualità, presieduto dal suo Presidente, riesamina detta Politica e gli Obiettivi per accertarne l'attuale idoneità, rivedendola/i *ove oggettivamente ciò risulti necessario*.