

	ALLEGATO		ALL 01	
	Documenti di riferimento : MQ SEZ 05		Data : 30.11.2020	Rev: 02
	C.da Villamagna 4 – 66026 Ortona (CH) C.F. 91000890698 [San Pietro Tel. 0859196464 /Morrecine Tel. 0859194001]			

Titolo :	POLITICA PER LA QUALITA'	Pag. 1 di 3
----------	---------------------------------	-------------

IL CONTENUTO DEL PRESENTE DOCUMENTO E' DI PROPRIETA' DEL "SOGGIORNO PROPOSTA APS". TALE PROPRIETA' E' TUTELATA A TERMINI DI LEGGE, PERTANTO DETTO DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO O RESO NOTO A TERZI SENZA NOSTRA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE SCRITTA.

Rev.	Data	Descrizione	Redatto: (Resp. Gest. Qualità)	Approvato: (Direzione)
02	30.11.2020	Adeguamento in APS	Mauro Saraceni	Antonio La Monica
01	31/12/2019	Revisione degli obiettivi	Mauro Saraceni	Antonio La Monica
00	16/09/09	Redazione iniziale	Mauro Saraceni	Don Luigi Giovannoni

LO STUDIO DEL SGQ SANITARIO SCATURITO DALL'INTEGRAZIONE DEI MANUALI DI AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO DELLA REGIONE ABRUZZO CON IL SGQ CONFORME ALLA ISO 9001:2008, E' STATO CONDOTTO DALLA SOCIETA' "TECNOCONSULT SRL", LA QUALE RIMANE L'UNICA PROPRIETARIA E DEPOSITARIA DELLA METODOLOGIA SEGUITA PER LO SVILUPPO E LA CONFIGURAZIONE DELLO STESSO IN ACCORDO ALLE NORMATIVE APPLICABILI.

LA MISSION

LA MISSION = gli obiettivi prefissati e l'identità del Soggiorno Proposta.

La missione, aggiornata negli ultimi anni dal lavoro continuo, propositivo e radicale dell'equipe multidisciplinare, di ispirazione cristiana e di grande passione educativa sul modello educativo preventivo salesiano di Don Bosco, pone uno stile di lavoro che propone la centralità della persona, non solo le difficoltà.

Far parte del Soggiorno Proposta aps significa condividere, tra fatiche e scelte coraggiose, il desiderio e la volontà di lavorare con e per i giovani.


Attraverso l'incontro e la relazione tra chi è accolto e chi accoglie si promuovono esperienze di crescita personale e professionale.

Il servizio ha la finalità di migliorare la qualità della vita e della salute del giovane, nel rispetto della riservatezza, della dignità e della libertà della persona umana, senza distinzioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni personali e sociali; attraverso l'adozione di stili di vita sani e liberi dall'uso di sostanze psicotrope.

I servizi offerti si basano principalmente nell'attivazione di risorse individuali, professionali, oltre che nella ricerca di cooperazioni familiari, nonché nel lavoro di rete con altre realtà del territorio al fine di dare risposte efficaci e di qualità sempre più specifiche, innovative e di crescita.

Nel dettaglio, il servizio riabilitativo si occupa della prevenzione, cura e recupero dei giovani e delle famiglie con problemi legati all'uso di sostanze psicoattive (stupefacenti, alcool e psicofarmaci), attraverso i seguenti ambiti d'intervento:

- ⇒ attività di disintossicazione ed allontanamento iniziale dalla sostanza che avviene in entrambi i centri riabilitativi;
- ⇒ crescita individuale/familiare e riabilitazione del giovane, nei centri di San Pietro e Morrecine;
- ⇒ accompagnamento verso il sociale;
- ⇒ attività di sensibilizzazione, prevenzione e formazione nel mondo della scuola, dell'associazionismo, delle strutture socio-sanitarie e degli enti locali....
- ⇒ Attività di formazione interna per accrescere la professionalità degli operatori e dei volontari di sostegno;

	ALLEGATO		ALL 01	
	Documenti di riferimento : MQ SEZ 05		Data : 30.11.2020	Rev: 02
	C.da Villamagna 4 – 66026 Ortona (CH) C.F. 91000890698 [San Pietro Tel. 0859196464 /Morrecine Tel. 0859194001]			
Titolo : POLITICA PER LA QUALITA'			Pag. 2 di 3	

LA VISION

LA VISION = Ciò che realmente emerge dagli obiettivi prefissati. Ricerca continua.

L'impegno futuro è rivolto a potenziare le azioni esistenti per far fronte alle problematiche relative alla prevenzione, disintossicazione nell'accoglienza (o scalaggio di farmaci), crescita individuale e accompagnamento verso il sociale (reinserimento).

Nello specifico, le attività che si intende rinforzare sono le seguenti:

1. interventi di formazione nelle scuole;
2. promozione e sostegno della cooperazione decisionale e delle specificità professionali degli operatori;
3. favorire la partecipazione attiva familiare e la condivisione reciproca degli obiettivi ;
4. condivisione ed analisi delle strategie d'azione educative.

LA POLITICA PER LA QUALITA'

Il SOGGIORNO PROPOSTA aps, impegnata da 36 anni nella missione della Riabilitazione di persone dipendenti da sostanze o da alcol, è già ben cosciente che la sfida nell'attuale contesto civile e sociale si vince sempre più con la qualità del risultato finale (efficacia), con la qualità di aspetti e comportamenti dimostrati durante la fornitura del servizio e con la propensione alla innovazione.

Il SOGGIORNO PROPOSTA aps è altresì consapevole che l'organizzazione può ottenere e garantire un elevato livello di qualità dei servizi pedagogico riabilitativi, solo con la competenza dei collaboratori e mediante un insieme organizzato di strutture, regole e comportamenti.

Oggi più che mai la concreta possibilità di accreditamento definitivo dell'Associazione presso le Pubbliche Amministrazioni ed il suo mantenimento sono strettamente legati alla qualità del servizio offerto ed alla continua tensione al miglioramento.

La "qualità" non è un termine astratto, ma può e deve essere misurata attraverso opportuni indicatori quantitativi di efficacia e di efficienza.

Tuttavia la misura più efficace della qualità dei servizi erogati è data dalla *soddisfazione dei clienti*, cioè sia degli enti ai quali offriamo le nostre competenze in materia riabilitativa sia dei singoli utenti. Questo ci spinge ad una elevata attenzione verso la gestione della qualità e verso il miglioramento concreto e continuo dei servizi erogati.

La soddisfazione dei clienti deriva in primo luogo dalla competenza e dalla professionalità degli operatori, ma dipende anche da un insieme di "*fattori di qualità*" quali:

- semplicità di accesso,
- capacità di risposta ai bisogni degli utenti,
- tempestività nell'erogazione dei servizi e rispetto dei programmi,

	ALLEGATO	ALL 01	
	Documenti di riferimento : MQ SEZ 05	Data : 30.11.2020	Rev: 02
	C.da Villamagna 4 – 66026 Ortona (CH) C.F. 91000890698 [San Pietro Tel. 0859196464 /Morrecine Tel. 0859194001]		

Titolo :	POLITICA PER LA QUALITA'	Pag. 3 di 3
----------	---------------------------------	-------------

- informazione costante e completa agli utenti,
- cordialità e cortesia nei rapporti umani,
- coinvolgimento del cliente, per quanto necessario,
- apertura ad affrontare problematiche di interesse del cliente, anche se non strettamente incluse negli accordi contrattuali.

Alla luce di tutto ciò, la Politica per la Qualità che **il SOGGIORNO PROPOSTA aps** intende perseguire si basa innanzitutto sul principio della responsabilità individuale: ciascuno è responsabile del proprio lavoro e dei relativi risultati, che devono essere finalizzati ai seguenti obiettivi:

- la piena **soddisfazione dei “clienti”**, cioè, in primo luogo, degli utenti e dei committenti dei nostri servizi,
- una buona **efficienza interna**, cioè l’eliminazione dei costi e degli sprechi causati da una non sufficiente organizzazione interna e da una erogazione dei servizi non economica;
- la disponibilità di un **valido sistema di “garanzie”** verso terzi, ed in particolare verso le Pubbliche Amministrazioni.

Considerato che la soddisfazione del cliente nasce dal confronto tra quanto fornito e le sue attese e che i clienti si dimostrano sempre più esigenti, è necessario che tutti gli operatori del **SOGGIORNO PROPOSTA aps** si impegnino nel **miglioramento continuo** della qualità dei servizi erogati. Tale obiettivo può essere raggiunto con l’impegno di ciascuno nel migliorare la propria formazione, aggiornamento e crescita professionale, in funzione delle esigenze o delle aspettative del contesto sociale.

Per realizzare e tenere sotto controllo questo modo di fare qualità, **il SOGGIORNO PROPOSTA aps** ha deciso di progettare, implementare e migliorare nel tempo un **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Il set di indicatori previsto da tale sistema consentirà alla Direzione di valutare la soddisfazione del cliente, l’efficienza e l’efficacia dei processi, di fissare obiettivi annuali quantificabili e misurabili e di pianificare e controllare il miglioramento continuo; ciascun operatore/collaboratore potrà valutare e controllare le prestazioni specifiche dei processi nei quali è coinvolto e dei settori nei quali è inserito.

L’applicazione puntuale e convinta delle regole del Sistema di Gestione per la Qualità e l’impegno, da parte di tutti, verso il miglioramento dei processi interni e dei servizi erogati, sono il presupposto indispensabile per raggiungere gli obiettivi indicati.

Soggiorno Proposta APS
il Presidente
don Daniele Pusti


Ortona, 30.11.2020