

 Coop Sociale Agatos Onlus	<h1 style="color: green;">POLITICA PER LA QUALITÀ</h1>	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 1 di 7

Agatos opera da molti anni in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale per la Terapia e Assistenza Residenziale e Semiresidenziale di persone sofferenti di disturbi psichici o disagio sociale che necessitano di uno spazio protetto, fuori dall'ambiente familiare, per avviare una riprogettazione della propria esistenza. Agatos svolge inoltre servizi di assistenza domiciliare per persone che necessitano di un sostegno nella cura di sé, del proprio spazio, migliorare la propria autonomia oltre mantenere o raggiungere una buona condotta sociale e relazionale.

Mission di Agatos

Agatos, nella gestione delle strutture Residenziali e nelle altre attività sociosanitarie, ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'Utente quale soggetto attivo del suo percorso di cura nel rispetto della sua sicurezza, della sua dignità personale e del suo diritto alla privacy, con le attenzioni umane e le competenze professionali necessarie a soddisfare ogni bisogno di cura.

Per perseguire in modo efficiente la propria mission, Agatos si avvale di un'equipe di professionisti sanitari ed amministrativi con cui condivide e ricerca il miglioramento continuativo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione ed il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

Vision di Agatos

 <p>Coop Sociale Agatos Onlus</p>	<h1 style="color: green;">POLITICA PER LA QUALITÀ</h1>	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 2 di 7

Agatos intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Lazio, con cui condividere e sviluppare le politiche regionali orientate al miglioramento continuativo della qualità di un'assistenza sanitaria che sia una reale e compiuta risposta alle esigenze ed ai bisogni sempre più complessi ed articolati dei cittadini.

Agatos intende contribuire alla realizzazione di percorsi di assistenza sanitaria sinergici con tutti gli Stakeholders coinvolti, con la fondamentale attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per l'implementazione delle prestazioni erogate nelle strutture residenziali e semiresidenziali situate in Viterbo.

Agatos, come peraltro previsto dalle normative nazionali, riconosce quali valori guida per l'attuazione delle proprie finalità istituzionali ed al fine di ottenere la migliore riuscita dei singoli progetti terapeutici:

1 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 l'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando, allo stesso tempo, i punti di forza derivanti dalla tradizione.

 <p>Coop Sociale Agatos Onlus</p>	<h1 style="color: green;">POLITICA PER LA QUALITÀ</h1>	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 3 di 7

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 quindi l'attenzione alle relazioni con gli utenti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di produzione e di erogazione dei servizi stessi.

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.

2 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 socioeconomiche.

Imparzialità: nell'erogazione delle prestazioni sanitarie Agatos ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti del Servizio Sanitario Regionale inviante.

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

 Coop Sociale Agatos Onlus	<h1 style="color: green;">POLITICA PER LA QUALITÀ</h1>	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 4 di 7

collaborazione con i sanitari dei servizi invianti garantisce la continuità della cura anche nel momento del rientro nel territorio di appartenenza.

Diritto di scelta: ogni utente dispone delle informazioni necessarie per ben comprendere la tipologia della struttura e dei servizi da essa erogati e, pertanto, è messo nelle condizioni di poter esercitare concretamente il diritto di scegliere liberamente se svolgere il programma terapeutico concordato presso la nostra struttura o se rivolgersi ad altre strutture sanitarie o sociosanitarie territoriali.

Partecipazione: l'utente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita della comunità, compatibilmente con il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Il paziente è parte attiva nell'individuare gli obiettivi della cura e nella valutazione degli esiti. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.

Efficienza ed efficacia: Agatos, nell'erogazione dei servizi, 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. La cooperativa Agatos si propone di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.

Rispetto della riservatezza: Agatos garantisce la piena operatività delle norme a tutela della riservatezza dell'utente circa l'informativa ed il trattamento dei dati sensibili così come previsto dalle normative nazionali ed europee.

3 Formazione continua e lo sviluppo delle risorse umane e professionali al fine di garantire

 Coop Sociale Agatos Onlus	<h1 style="color: green;">POLITICA PER LA QUALITÀ</h1>	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 5 di 7

la migliore qualità delle prestazioni erogate garantendo, tra l'altro:

Condivisione di obiettivi e risorse: per raggiungere gli scopi prefissati, Agatos 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 degli obiettivi in modo da integrarli, perfezionarli ed ottimizzarli contribuendo ognuno in relazione alla propria qualifica professionale ed alla propria esperienza.

Agatos al fine di attuare una efficace politica per la qualità si impegna nel:

- 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 e cercando di soddisfare le parti interessate allo svolgimento delle attività aziendali. Calcolando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa;
- rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi ed in particolare: - Prevenzione e gestione del rischio sanitario, in conformità alla legge Gelli 24/2017 - Salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento al Decreto Legislativo 81/2008 - Privacy e riservatezza dei dati, in ottemperanza del Regolamento UE 679/2016 - nonché le normative contrattuali;

 <p>Coop Sociale Agatos Onlus</p>	<h1 style="color: green;">POLITICA PER LA QUALITÀ</h1>	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 6 di 7

- assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare in termini di qualità le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e tenendo in considerazione tracciabilità documentale, dalle fasi di orientamento fino alle dimissioni dell'Utente;
- 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 della Agatos 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.

La Direzione sostiene la Politica e gli obiettivi espressi garantendo la disponibilità di tutte le risorse necessarie assicurando parimenti il coinvolgimento di tutto il personale

 Coop Sociale Agatos Onlus	POLITICA PER LA QUALITÀ	ALL. 2 PG
		Ediz. 01 Rev. 01 del 17/04/2024
		Pagina 7 di 7

La Direzione si impegna a diffondere i principi della qualità a tutto il personale della Agatos.

Viterbo

La Direzione