



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

L'adozione del SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (SGI) per la qualità, la sicurezza sul luogo di lavoro, l'etica UNI EN ISO 9001:2015; 45001:2018; 26000:2010 ed il Codice Deontologico, sono una decisione strategica dell'Opera Don Guanella - Centro Sereni che non solo deve garantire la realizzazione di un buon prodotto di servizi, ma anche la modalità e lo stile con cui questi vengono offerti. Con l'aggiunta della UNI EN ISO 45001:2018, il Centro Sereni vuole eliminare/minimizzare i rischi per la Salute e Sicurezza delle parti interessate, migliorando continuamente nella conformità della politica stabilita per gettare le basi del risk based thinking del SGI nel suo insieme.

MISSION (identificazione del perché il Centro esiste).

Un'opera cristiana non serve per mantenere abitudini o servizi che, anche nel nostro caso, offre il SSN o una qualsiasi azienda privata. Siamo chiamati ad andare tra la gente, a leggere i bisogni reali nel campo della disabilità, privilegiando i poveri e coloro che sono disprezzati e dimenticati.

Siamo chiamati ad essere sentinelle attente là dove c'è la disabilità, senza rimanere rinchiusi nei confini della nostra struttura aspettando che qualcuno bussi alla porta. Dobbiamo uscire anche noi tra le strade del mondo *“con lo spirito dei grandi esploratori che sulle navi sono stati appassionati dalla navigazione in mare aperto e non spaventati dalle frontiere e dalle tempeste.”*

La sua opera, segno della benevolenza che Dio ha concesso a questo eroe della carità continua, attraverso i suoi Religiosi, sacerdoti, suore, fratelli consacrati e operatori che, fedeli alle parole del Fondatore (“fermarsi non si può finché ci sono poveri da soccorrere” e “tutto il mondo è patria vostra”) sono presenti, oltre che in Italia, anche in Europa, America Latina, U.S.A. , Asia e Africa, offrendo solidarietà e soccorso ai più provati nel corpo e nello spirito e privi di appoggio umano.

Breve storia della presenza Guanelliana in Umbria, Nel 1946 i coniugi Antonio e Luisa Sereni donarono all'Opera don Guanella la loro residenza di S. Elena di Cerqueto, vicino a Marsciano, inaugurando così la presenza dell'Opera Guanelliana in Umbria. Il 21 giugno 1956 si pose la prima pietra a Montebello e il 21 giugno 1959 la nuova Casa fu inaugurata. La Casa di Montebello accoglie, oggi, in regime residenziale e semiresidenziale, persone disabili, soggetti con difficoltà cognitive e comportamentali conseguenti a disfunzioni cerebrali. **Fisionomia Giuridica** L'Opera Don Guanella, agisce a livello Internazionale e Nazionale ed è una struttura sanitaria riabilitativa accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale nell'anno 2013 con D.D. n. 3777 da parte della Regione, per il trattamento di soggetti cerebrolesi, provenienti da tutto il territorio nazionale.



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

VISION (ciò che l'organizzazione del Centro vuole essere e come vuole essere percepita dalle parti interessate).

La qualità, l'etica e la sicurezza non possono prescindere dall'identità dell'istituzione. La progettazione e l'attuazione del sistema di gestione integrato prevede anche uno sviluppo, un'attuazione ed un miglioramento di tutto il sistema, al fine di soddisfare i requisiti che la legislazione nazionale e regionale richiedono in modo da garantire l'inserimento nella rete del S.S.N. del Centro nella piena osservanza dei requisiti del cliente stesso.

Per migliorare le sue potenzialità l'Opera Don Guanella - Centro Sereni ha compreso i requisiti richiesti e vuole sottendere alla loro osservanza, all'esigenza di valutare i processi in termini di valore aggiunto, al conseguimento di risultati relativi alle prestazioni ed all'efficacia dei processi ed al miglioramento continuo delle procedure sulla base di misurazioni oggettive. L'Opera Don Guanella Centro Sereni è pertanto impegnata a perseguire una sempre maggiore affidabilità nell'erogazione dei servizi attraverso la qualificazione del personale, la revisione dei processi delle attività al fine di avere una maggiore efficienza e migliorare l'efficacia.

I requisiti di affidabilità e standard di servizio possono essere allora migliorati con l'implementazione di detto Sistema di Gestione Integrato (Qualità - Sicurezza - Etica) che può garantire e attestare la capacità dell'Ente Fornitore del Servizio di gestire adeguatamente il bisogno. Per tale motivo l'Opera Don Guanella Centro Sereni ha bisogno di collaboratori che abbiano solida motivazione, sano orgoglio, forte senso di appartenenza all'organizzazione dove lavorano.

L'Opera Don Guanella Centro Sereni in questi anni si è impegnata e si impegnerà a fondo per offrire al suo personale condizioni di lavoro e professionali (formazione professionale, arricchimento culturale, scambio di esperienza, ecc.) che possono gratificare non soltanto sul piano economico ma soprattutto sul piano della dignità professionale, della sicurezza e sulla consapevolezza dell'utilità sociale del lavoro svolto. L'implementazione di un Sistema Integrato deve essere la metodologia da sviluppare per far crescere questa organizzazione in termini di efficienza, efficacia degli standard di erogazione del servizio, sicurezza sul luogo di lavoro e creare condizioni rispondenti alle legittime aspirazioni che persone disabili devono avere.

L'Opera Don Guanella Centro Sereni ha come obiettivo principale l'attenzione all'Utente che, persona in condizione di difficoltà non è solamente il fruitore di un servizio, ma anche colui che presenta l'immagine del Centro verso l'esterno e ispirandosi al carisma del fondatore Don Luigi



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

Guanella. Il Centro ha elaborato il suo progetto educativo che mira al raggiungimento di una vita davvero di qualità da parte di quanti, disabili, anziani, ragazzi in difficoltà, vivono nelle sue strutture. Oggi offriamo servizi rispondenti alle esigenze e alle legittime aspettative del cliente/utente cercando di coniugare adempimenti contrattuali, processi conformi alla politica della sicurezza e salute sul lavoro, con bisogni e aspettative dell'utenza del servizio, fedeltà alla missione dell'ente, centralità della persona che si assiste e della persona che lavora, appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione; efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse. Gli obiettivi (raggiungibili e misurabili) che l'Opera Don Guanella Centro Sereni si propone sono:

- A. Miglioramento della qualità del servizio erogato (affidabilità, professionalità, sicurezza, etica e solidarietà) mediante il coinvolgimento di tutto il personale:
 - 1) la diffusione della formazione sul SGI a tutti i livelli;
 - 2) la generazione di una cultura del miglioramento continuo;
 - 3) il monitoraggio del SGI implementato attraverso la sistematica applicazione delle procedure del riesame.
 - 4) Aumento dell'efficienza e le prestazioni dell'impresa attraverso la conformità del proprio Sistema Gestione Sicurezza con lo standard UNI EN ISO 45001:2018, con la conseguente riduzione degli incidenti ed infortuni sul lavoro.
 - 5) Condizioni di salute e sicurezza più adeguate in ottemperanza delle disposizioni di legge cogenti in materia di Sicurezza sul lavoro.
 - 6) Incremento degli standard lavorativi e riduzione dei costi - Indiretti: derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro - Diretti: premi assicurativi/tariffe INAIL.
 - 7) Migliore immagine aziendale ed affidabilità verso clienti/fornitori/enti.
- B. Garantire agli ospiti, alle loro famiglie e a tutti gli interlocutori, la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione dell'Opera Don Guanella Centro Sereni.
- C. Garantire al personale la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche e professionali anche attraverso la formazione continua.
- D. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione.
- E. Delineare e definire l'identità dell'operatore guanelliano seguendo il progetto educativo e pastorale della Famiglia guanelliana.
- F. Tracciare le linee-guida che orientino il servizio e l'attività dell'operatore nel Centro.



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

- G. Indicare le direttive per una collaborazione sempre maggiore fra gli Operatori che, con diversi ruoli e responsabilità, lavorano nel Centro.
- H. Fornire le coordinate essenziali che armonizzino lo stile operativo guanelliano di tutte le case e realtà guanelliane nel mondo, pur nella specificità di ogni singola situazione geografico-culturale.
- I. Soddisfare al meglio la domanda di servizi sanitari, sociali, assistenziali ed educativi coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività degli utenti.

Il Centro Sereni, nell'adempimento dei propri compiti per il perseguimento degli obiettivi sopra citati, ha determinato gli assetti organizzativi e l'organizzazione del lavoro che dovrà soddisfare i seguenti criteri: valorizzazione di tutte le figure professionali, divisione del lavoro, responsabilizzazione del personale, lavoro integrato e interprofessionale.

A tal fine assicura le risorse necessarie al perseguimento degli obiettivi definiti e ne monitora rispettivamente l'utilizzo ed il raggiungimento. In particolare evidenzia la necessità di migliorare continuamente le attività di analisi delle esigenze, delle implicazioni ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori connesse alle attività svolte, di progettazione, di gestione del rapporto con i clienti e con l'ambiente, di predisposizione ed erogazione dei servizi, di amministrazione. A questo scopo si impegna a:

- ✓ Mantenere vivo e sostenere lo spirito ed i principi guanelliani;
- ✓ Partecipare attivamente agli incontri dell'Opera Don Guanella per mantenere un'unità di intenti e di azioni con tutti i membri dell'Opera stessa;
- ✓ Soddisfare i requisiti applicabili all'attività svolta, all'interno dei sistemi di gestione per la qualità, sicurezza e ambiente e mantenere un confronto positivo con gli enti di controllo;
- ✓ Monitorare e collaborare con le parti interessate interne ed esterne individuate all'interno dell'analisi del contesto al fine di perseguire nel tempo gli obiettivi di soddisfazione del cliente della Centro Sereni;
- ✓ Individuare e gestire i rischi e le opportunità che il Centro si trova ad affrontare tenendo in considerazione i fattori del contesto nel quale si trova ad operare, in base all'influenza che questi fattori hanno sulle scelte del Centro o/e sul raggiungimento dei suoi obiettivi;
- ✓ Pianificare e applicare le modifiche al sistema di gestione in modo da assicurare l'integrità del sistema di gestione stesso;



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

- ✓ Mantenere l'informazione ed il coinvolgimento del personale del Centro nella politica del servizio, nella gestione del sistema aziendale e nella sua continua valorizzazione ed efficacia;
- ✓ Garantire l'analisi dei bisogni dell'utente e la pianificazione ed attuazione di interventi mirati al mantenimento/miglioramento delle condizioni;
- ✓ Utilizzare fornitori qualificati e perseguire sempre più una gestione "di cooperazione" anziché "di struttura";
- ✓ Programmare, registrare ed ottimizzare la formazione interna del personale;
- ✓ Garantire un impiego ottimale delle risorse umane attraverso la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
- ✓ Impiegare attrezzature, spazi e materiali adeguati alle esigenze della struttura e degli utenti e all'ambiente;
- ✓ Monitorare l'andamento dei processi e intraprendere azioni concrete per il miglioramento dell'organizzazione e dei servizi sviluppando indicatori che permettano il monitoraggio delle proprie prestazioni e riesaminando periodicamente il sistema, anche in funzione della consultazione e della partecipazione dei lavoratori;
- ✓ Utilizzare in modo completo ed efficace gli strumenti di miglioramento interno forniti dal sistema aziendale, fra cui azioni correttive, analisi dei dati, riesami della direzione e gestione dei reclami;
- ✓ Ottimizzare i propri metodi di lavoro, formalizzando mediante idonee procedure ed istruzioni interne i criteri e le metodiche ottimali per svolgere le attività;
- ✓ Coordinare efficacemente le attività fra le strutture della cooperativa, affinché il dialogo ed il confronto accrescano le potenzialità e aumentino i risultati;
- ✓ Migliorare i rapporti con gli enti/organizzazioni esterne con cui si trova ad operare, favorendo la diffusione di sistemi per la gestione della qualità al fine di ottenere un concreto miglioramento per l'intero settore sociale;
- ✓ Il D.lgs. n. 231 del 8 giugno 2001, "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*" ha introdotto in Italia la responsabilità in sede di processo penale degli enti per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli stessi;



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

- ✓ Il debito informativo, in ambito sanitario, è un set di dati relativi a servizi erogati agli assistiti (strutture socio sanitarie, servizi domiciliari, ecc.) che sono richiesti e utilizzati a livello nazionale per la definizione delle esigenze del settore e quindi, alla fine, per la quantificazione dei fondi da stanziare. Il debito informativo regionale nei confronti del ministero della Salute viene soddisfatto attraverso la raccolta dei flussi informativi regionali.
- ✓ Implementare un sistema di gestione riferito all'attività di tutte le unità operative del Centro.

Inoltre, in relazione ai sistemi di gestione ambientale e di salute e sicurezza dei lavoratori si impegna a:

- ✓ Operare nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti in materia ambientale e di salute e sicurezza dei lavoratori, nonché di ogni altra prescrizione sottoscritta in tali ambiti.
- ✓ S'impegna a considerare alla stregua di "obblighi di conformità" da perseguire costantemente gli aspetti contrattualizzati (ad es. nei confronti dei clienti che richiedono determinate prestazioni ambientali) o dichiarati (ad es. in carte dei servizi) con le diverse parti interessate.
- ✓ Prevenire gli infortuni e le malattie professionali, approfondendo ogni sforzo per garantire condizioni di operatività sicure e salubri per la propria organizzazione.
- ✓ Proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento anche attraverso l'ottimizzazione della gestione tecnico-organizzativa del proprio parco veicolare, delle attrezzature e degli impianti utilizzati nello svolgimento delle attività, il monitoraggio ed il miglioramento tecnologico, l'utilizzo ottimale delle risorse energetiche;
- ✓ Mirare al miglioramento continuo perseguendo obiettivi di eccellenza nel campo ambientale e della sicurezza, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione e delle proprie prestazioni in termini di tutela dell'ambiente e della Salute e della Sicurezza dei propri dipendenti, collaboratori e terzi per essa operanti;
- ✓ Prevenire gli infortuni, gli incidenti e quasi incidenti nonché gli impatti ambientali connessi alle attività svolte anche attuando quanto indicato dal sistema andando a predisporre un sistema di analisi delle cause e quindi opportune azioni correttive delle stesse.
- ✓ Condurre audit e riesami periodici volti rispettivamente alla verifica dell'efficienza e dell'adeguatezza del Sistema e alla definizione di opportune strategie per il miglioramento continuo.



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023

- ✓ Controllare costantemente gli aspetti ambientali, sia nelle decisioni strategiche sia nelle singole attività operative.
- ✓ Minimizzare il consumo di energia e di acqua e la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile con una efficace raccolta differenziata;
- ✓ Garantire il corretto funzionamento dell'impianto fotovoltaico installato sul tetto del Centro per la produzione di energia pulita
- ✓ Responsabilizzare sulle tematiche dell'ambiente tutto il personale e tutte le persone che possono concorrere insieme al Centro Sereni al successo della tutela dell'ambiente.

➤ **Valorizzazione**

Il Centro Sereni riconosce il significato strategico e il valore di tutti gli operatori nei quali individua l'autentica risorsa, qualunque sia la scelta di qualsiasi scelta organizzativa. Per tale ragione, il modello organizzativo vuole perseguire la valorizzazione di tutte le persone che lavorano alle quali deve essere data la possibilità di impiegare al meglio il proprio bagaglio professionale, umano e culturale.

➤ **Divisione del lavoro**

Il Centro Sereni riconosce la divisione del lavoro e la differenziazione delle competenze quale elemento fondamentale dell'organizzazione del lavoro: è funzionale alla specializzazione degli operatori, all'efficacia e all'efficienza.

➤ **Responsabilizzazione**

Gli assetti organizzativi dell'ente mirano a conseguire la responsabilizzazione di tutte le figure professionali e responsabili delle unità organizzative semplici, delle strutture complesse e dei servizi. Ciò consentirà di avere soluzioni più rapide ai problemi, di misurare i risultati raggiunti, attraverso un monitoraggio costante, di ciascuna articolazione del Centro Sereni, di coinvolgere tutti gli attori aziendali nel perseguimento degli obiettivi.

➤ **Lavoro integrato e interprofessionale**

Il punto di forza del sistema organizzativo continuerà ad essere rappresentato dalla capacità delle diverse professionalità di lavorare in modo integrato e interprofessionale. Specie in area sanitaria è evidente che l'attività centrale del Centro Sereni, il prendersi cura del disabile, viene realizzata attraverso l'attività di diversi operatori professionali e del coinvolgimento della famiglia.



Opera Don Guanella
Centro Sereni
Centro di Riabilitazione
Sereni Perugia

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Mod. 130
Rev. 05
Data di emissione:
03/09/2023



La divisione del lavoro non è antitetica al lavoro integrato, anzi, è il presupposto dello scambio sistematico tra le diverse professionalità. I partecipanti alla divisione del lavoro sono vincolati gli uni agli altri, in un rapporto di continua reciprocità verso la realizzazione della missione del Centro Sereni.

L'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato: Accreditemento Istituzionale, Qualità, Sicurezza secondo le norme della Regione Umbria, UNI EN ISO 9001 e 45000, rappresenta il raggiungimento di un duplice obiettivo: in primo luogo abbiamo voluto dotare la nostra struttura di un sistema di gestione volto al miglioramento dei processi interni affinché la migliore organizzazione si traducesse in una maggiore soddisfazione di tutte le parti interessate, per primi gli utenti, le loro famiglie ed il personale; in secondo luogo abbiamo voluto che il Centro Sereni si proponesse sul territorio come soggetto di promozione etica in generale, contribuendo ad aumentare la sensibilità e la consapevolezza dei soggetti pubblici e privati. Il Centro Sereni prevede le seguenti tipologie di ricovero-trattamenti:

- il **ricovero residenziale** prevede l'ospitalità continuativa, con tutte le conseguenti prestazioni alberghiere e assistenziali, con i soli rientri in famiglia (quando esistente) previsti dal calendario annuale;
- il **ricovero semi residenziale** (che comprende il servizio riabilitativo età evolutiva) si realizza per gli ospiti aventi la famiglia residente in un'area limitrofa tale da consentire il trasferimento quotidiano da e per il domicilio;

Si parla oggi di qualità della vita e se ne parla molto e, forse si parla meno di vita di qualità che è un diritto fondamentale di ogni persona, da cui deriva, naturalmente un forte dovere da parte di una società degna di questo nome. Proprio per questo, tutti sono tenuti a dare suggerimenti per migliorare il livello della vita di qualità, affinché non rimanga solo una bella parola, ma sia il frutto e il risultato del coinvolgimento di ogni settore del Centro Sereni, dove la felicità e la realizzazione delle persone in situazione di bisogno, emarginazione e sofferenza, dipendono anche dalla vivacità della fede, dalla profondità della competenza e dalla grandezza del nostro amore.

Perugia 03/12/2022

Don Giovanni Amico
Don Giovanni Amico,
direttore