



L'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) "Oasi Maria SS" è un ente a rilevanza nazionale che si prefigge obiettivi di ricerca scientifica insieme a prestazioni di ricovero e cura di alta specializzazione nel campo del Ritardo Mentale e dell'Involuzione Cerebrale Senile (art. 1 D.Lgs. 288/03).

L'IRCCS "Oasi Maria SS" si distingue anche per essere:

- Centro di Collaborazione per l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per la Ricerca e il Training in Neuroscienze;
- Centro di Riferimento della Regione Sicilia per la Cura, la Prevenzione, la Diagnosi, la Riabilitazione e la Ricerca delle Patologie Genetiche associate a Ritardo Mentale ed Involuzione Cerebrale compreso la Malattia di Alzheimer e tutte le patologie in comorbidità o derivate da complicanze;
- Struttura sanitaria di Fascia A che eroga prestazioni sanitarie in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale.

I percorsi preventivo–diagnostici e terapeutico-riabilitativi dell'IRCCS "Oasi Maria SS" sono processi complessi che implicano:

- Integrazione e coordinamento, in funzione della multidisciplinarietà necessaria per assistere le persone in una visione unitaria e individualizzata;
- Coesistenza, in un unico ambiente organizzativo, di orientamenti, professionalità e tempistiche differenti;
- Comunicazione e ascolto attivo con la persona assistita in quanto persona "unica" con esigenze individuali;
- Formazione, informazione e training psico-educativi rivolti alla famiglia, per una continuità assistenziale a domicilio e nel territorio in genere;
- Visibilità sociale che nasce dal peso ed interesse delle patologie trattate secondo i principi di: eguaglianza, imparzialità, partecipazione, continuità assistenziale, diritto di scelta, efficienza e efficacia.

A fronte di quanto evidenziato, la direzione dell'IRCCS si propone di assicurare competenza, continuità, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni, dotandosi di tutte le risorse che consentano di agire in termini di efficacia ed efficienza e, quindi, di valutare i risultati complessivi, non semplicemente in termini di equilibrio economico-finanziario dell'Istituto, ma in termini di coerenza tra risorse impiegate e risultati conseguiti a tutela della salute.

Tale obiettivo viene perseguito offrendo e adeguando tutti i processi alle particolari esigenze, implicite ed esplicite, della persona assistita e monitorando il raggiungimento dei risultati attesi.

La persona assistita assume un ruolo centrale, e diventa perciò importante conoscerla a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare uno standard di customer satisfaction elevato.



## POLITICA PER LA QUALITA'

Gli OBIETTIVI generali che la Direzione dell'IRCCS si pone sono:

- soddisfazione della persona assistita e dei suoi familiari, mediante l'analisi attenta delle loro indicazioni, osservazioni, esigenze ed eventuali reclami, in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la "qualità percepita" nei servizi erogati;
- corretta esecuzione delle attività, sperimentali e non, di prevenzione, diagnosi, cura, terapia e riabilitazione;
- conduzione di attività di ricerca, finalizzate alla traslazonalità, cioè alla possibilità concreta che le persone assistite possano beneficiare dei risultati della ricerca stessa;
- erogazione di attività formative, volte a fornire al proprio personale tutte quelle conoscenze, competenze ed abilità necessarie ad un proficuo inserimento nell'attività dell'Istituto;
- formazione ed informazione di tutto il personale dell'Istituto, al fine di renderlo consapevolmente partecipe degli obiettivi e delle modalità che l'Istituto ha fissato per ottenere il miglioramento continuo (generare una cultura della qualità);
- ottenimento e mantenimento della Certificazione del Sistema Qualità dell'IRCCS ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- miglioramento dell'immagine e della competitività nel settore di appartenenza;
- riduzione nel tempo del numero di Non Conformità;
- miglioramento della qualità dei prodotti/servizi approvvigionati mediante una attiva collaborazione con i fornitori;
- rispetto di tutte le normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori;
- tutela della privacy e dei diritti umani e civili, in genere, dei fruitori diretti (persone assistite) e indiretti (familiari delle persone assistite) dei servizi.

La direzione dell'IRCCS, attraverso il raggiungimento di tali obiettivi, intende realizzare un'impresa efficiente, all'interno di un mercato fortemente competitivo; nello stesso tempo, si propone di mostrare e dimostrare che il principale fattore differenziante resta una reale politica per la qualità, intesa a perseguire la piena soddisfazione della persona assistita e dei suoi familiari.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale.

Data 07/04/2014

Il Presidente

Sac. Luigi De Platto