

# POLITICA DELLA QUALITÀ

## MISSION



Da oltre 60 anni ODA (Opera Diocesana Assistenza) si occupa di rispondere con strutture e servizi ai bisogni assistenziali, sanitari e riabilitativi espressi dal territorio e in particolare a favore delle categorie sociali più deboli. Lo fa operando su criteri di massima competenza e specializzazione, con personale qualificato e progettazione medica e riabilitativa, ma non perdendo mai di vista lo spirito fondativo del gruppo: **il rispetto per la persona e la concezione del servizio sopra a tutto.**

**Perché per noi FARE BENE IL BENE è un obiettivo ed un impegno, una tensione progettuale, un'idea di solidarietà, uno stile di lavoro, una missione: la nostra missione.**

Ci piace che l'immagine della Madonna del Pozzo (che nel 1616 salva il soldato spagnolo tendendogli la mano) racchiusa nella "O" del nostro logo, sia un segno costante del nostro spirito di servizio: tutto parte da lì.

Prima ancora della tecnicità, del livello organizzativo, del rigore metodologico, della professionalità e specializzazione del personale, della qualità delle strutture... prima di tutto questo, c'è quella mano tesa.

E il carico di umanità, di sguardo attento, di rispetto profondo e intimo per l'essere umano di cui ci si fa responsabili.

ODA: fare bene il bene.

Oltre la cura.

Sino alla persona.

ODA è l'Opera Diocesana Assistenza di Casale Monferrato.

ODA è l'impegno della Chiesa locale nei confronti dei più deboli: persone fragili quali anziani non autosufficienti, persone dimesse dall'ospedale, persone con handicap, disabilità psicofisica o patologia psichiatrica.

In totale ODA gestisce circa 320 posti letto, che vengono in soccorso ai problemi di 320 famiglie con un problema sociosanitario grave da gestire e da affrontare e, nel contempo, danno sicurezza e uno stipendio a circa 250 famiglie monferrine.

ODA opera in questo settore da una sessantina di anni ed è una piccola-media azienda a cui la qualità dei servizi resi è riconosciuta da un certificato di qualità ISO 9001 ma, soprattutto, da coloro che si avvicinano al mondo ODA per le più disparate ragioni, nonché dalle stesse Aziende Sanitarie con cui collabora.

La mission è quella di operare su criteri di massima specializzazione e competenza, con personale qualificato e progettazione medica e riabilitativa, non perdendo mai di vista lo spirito fondativo del gruppo: lo sguardo alla persona e la concezione del servizio sopra a tutto. Da qui il claim che ora campeggia e affianca il nostro logo "**fare bene il bene**". Inoltre con quasi il 90% cento di donne che lavorano al suo interno, ODA è tra le aziende del territorio che maggiormente dà attenzione al tema dell'occupazione al femminile.

Gli uffici amministrativi hanno sede in via Trieste, 24 a Casale Monferrato, mentre le strutture sono ubicate – oltre che in questa città – anche a Conzano, Moncalvo e San Salvatore Monferrato.

ODA è strutturata attraverso diversi enti ecclesiastici e due cooperative sociali, consorziati tra di loro.

L'Opera Diocesana Assistenza di Casale Monferrato si pone come punto di riferimento in campo sanitario, socio assistenziale, educativo e dell'animazione principalmente sul territorio della diocesi di Casale Monferrato.

Attraverso la propria azione, in base alla propria autonomia istituzionale, economica, tecnica e gestionale, ODA persegue i seguenti obiettivi:

- Spirito cristiano e promozione della persona.
- Essere nel Privato in collaborazione con il Pubblico: ovvero accettare la sfida di fornire la Qualità del Privato senza privilegiare solo i più abbienti, anche grazie al sistema di convenzionamento con l'Ente Pubblico.
- Lavorare in rete e per il territorio.
- Gestione dei rischi e delle opportunità al fine di garantire il miglioramento continuo nell'erogazione del servizio e la soddisfazione degli Ospiti e dei Pazienti.
- Flessibilità, innovazione, capacità di risposta davanti a nuove problematiche sociali.
- Formazione permanente, crescita del personale, assenza di politiche di sfruttamento della manodopera e di *turn over* tali da generare precarietà lavorativa.
- Promozione di opportunità occupazionali e inserimenti lavorativi, anche a beneficio di soggetti a rischio di esclusione sociale.
- Curare un alto livello della Qualità del servizio erogato, in particolare nell'attenzione prestata agli ospiti accolti, in modo tale da poter essere punto di riferimento e di promozione per tutti coloro che operano nel campo socio-sanitario.

Questi obiettivi, sono riassunti dall'impegno primario di soddisfare i bisogni dell'utente/cliente da un punto di vista medico, socio assistenziale, educativo-riabilitativo, psicologico, spirituale, umano ed affettivo. Soddiscimento basato sulla costruzione di un rapporto di fiducia trasparente.

A livello operativo, la direzione di ODA si impegna ad attivare adeguate risorse umane, economiche, tecniche e strumentali per il corretto svolgimento dei processi coinvolti nell'erogazione dei servizi, secondo i parametri di Qualità stabiliti dal proprio sistema UNI EN ISO 9001:2015, sistema conforme alla normativa vigente e sviluppato a partire dalla cultura professionale che ODA ha maturato in oltre sessant'anni di attività.

La politica della Qualità elaborata dalla direzione si concentra su quattro ambiti essenziali:

**Organizzazione**

- Ottimizzare al meglio le risorse;
- Garantire un'efficace e corretta comunicazione, sia interna che esterna;
- Gestire lo sviluppo nel rispetto della ambiente e del vivere locale;

**Cliente/utente**

- Garantire l'erogazione del servizio nell'arco delle 24 ore ogni giorno;
- Generare trasparenza negli atti e nell'applicazione delle rette;
- Garantire progetti terapeutici individualizzati;
- Garantire una politica di contenimento delle tariffe applicate, per rivolgere i servizi anche a categorie sociali non abbienti;
- Garantire procedure di ascolto della soddisfazione del cliente, suggerimenti e reclami;

**Servizi**

- Prevenzione, controllo ed eliminazione dei fattori di rischio e la continua ricerca di opportunità di sviluppo;
- Progettazione ed erogazione dei servizi in accordo con gli *standard* di Qualità richiesti dal mercato;
- Generare un sistema delle attività basato sull'efficienza e l'efficacia;
- Stabilire *standard* di valutazione misurabile dei processi;

**Formazione, miglioramento, innovazione**

- Aggiornare in modo continuo le competenze del personale;
- Puntare sull'innovazione tecnologia e di sistema;
- Monitorare, rivedere, programmare piani di miglioramento.