

L'Associazione *I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus* è nata nel 2015, per assistere a domicilio le fasce più deboli della popolazione e con lo scopo di sostenerle sotto il profilo sociosanitario.

LA NOSTRA MISSIONE

I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus offre Assistenza Sanitaria Domiciliare Integrata (ADI) a:

- pazienti anziani e fragili;
- malati con patologie croniche e quadri poli patologici a carico della salute fisica e/o mentale;
- pazienti con perdita delle capacità funzionali e con ridotte risorse sociali, economiche, abitative e relazionali;
- pazienti in stato di non autosufficienza totale o parziale, temporanea o permanente;
- pazienti oncologici;
- malati che necessitano di cure palliative.

Il compito di *I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus* è quello di favorire un'ospedalizzazione domiciliare che garantisca l'accesso alle prestazioni che vengono erogate in ospedale, senza dover rinunciare al comfort del proprio ambiente domestico e familiare.

Responsabilità

Per raggiungere i propri obiettivi, *I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus*:

- ha definito le responsabilità, le autorità e i ruoli;
- assicura il governo attento e sistematizzato dei processi;
- garantisce l'efficace allocazione delle risorse;
- promuove e incoraggia la cultura della fiducia, volta ad assicurare lo scambio di idee e a perseguire il miglioramento continuo.

Eccellenza

I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus intende configurarsi quale riferimento di eccellenza nell'Assistenza Sanitaria Domiciliare, a livello locale e nazionale, offrendo un servizio di elevata efficienza.

Per tale ragione, *I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus* ha individuato nella Cultura della Qualità la leva per supportare l'eccellenza di ogni unità organizzativa, garantendo i più alti standard qualitativi nei confronti dei Pazienti, del

Personale, dell'ASL, della Regione Lazio e di tutta la collettività. In particolare, per essere all'altezza di tale obiettivo, *I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus* si avvale di:

- specialisti di esperienza e di alta professionalità che offrono prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali e educative, coadiuvati da collaboratori e partner di fiducia.
- strumenti all'avanguardia, come la telemedicina, che garantiscono:
 - o tempestività d'intervento in caso di emergenza;
 - o coinvolgimento immediato dei familiari sulle scelte di intervento;
 - o riduzione dei tempi di ricovero ospedaliero grazie alla possibilità di monitoraggio dei principali parametri vitali a domicilio;
 - o riduzione drastica delle occasioni di ricovero;
 - o mantenimento delle abitudini di vita del paziente.

Integrità

L'integrità costituisce il criterio che guida i comportamenti di *I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus* nella realizzazione della propria Missione. Il concetto di integrità indirizza tutti i collaboratori ad un comportamento rispettoso delle Leggi e all'applicazione dei seguenti principi nello svolgimento del servizio ADI:

- **Uguaglianza:** porre al centro dell'assistenza sanitaria domiciliare l'individuo come "persona" e le sue esigenze, senza effettuare discriminazioni di alcun genere;
- **Imparzialità:** non avere preferenze, secondi fini o altri interessi che possano compromettere l'imparzialità, l'obiettività e la neutralità delle decisioni prese;
- **Continuità:** erogare i servizi con regolarità, senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati;
- **Umanità:** curare la persona rispettando la sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali e utilizzare cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità in ogni attività;
- **Etica:** svolgere tutte le azioni inerenti al servizio con un comportamento che mira al benessere del paziente, fondato su onestà, moralità, giustizia e salvaguardia della libertà;
- **Partecipazione:** promuovere la partecipazione dell'assistito, dandogli la possibilità di produrre documenti, fornire informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, compilando questionari per la valutazione della qualità da lui percepita;
- **Appropriatezza:** scegliere operatori, adeguatamente supportati e coordinati, che perseguano obiettivi di cura ed assistenza efficaci per lo stato di salute degli assistiti ed il miglioramento della qualità della loro vita.

Obiettivi del Sistema di Gestione della Qualità

Gli obiettivi generali per la Qualità che il Consiglio Direttivo ha individuato sono i seguenti:

- Soddisfazione delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate, con particolare riferimento ai Pazienti, all'ASL, alla Regione Lazio, ai Fornitori e ai Collaboratori;
- Analisi attenta e continuativa del contesto in cui l'Organizzazione opera, con riferimento ai fattori interni ed esterni alla stessa;
- Costante valutazione dei rischi e delle opportunità riferibili ai propri processi;
- Diffusione verso il Personale ed i Pazienti della cultura della Qualità;
- Promozione dello sviluppo delle competenze delle Persone, attraverso un efficace piano di formazione;
- Efficace gestione delle relazioni con le parti interessate, al fine di creare valore portando avanti rapporti di reciproco beneficio con ASL, Regione Lazio, con i Pazienti, con i Fornitori e con la collettività.

I Care – Comunità di Sant'Egidio – Sostegno alla Fragilità – Onlus, pienamente consapevole dell'importanza delle scelte strategiche effettuate, utilizza il Sistema di Gestione per la Qualità al fine di tendere all'eccellenza nell'erogazione dei propri Servizi e, più in generale, per realizzare la propria strategia.

Il Consiglio Direttivo

Il legale rappresentante