

ITINERIS è una società a responsabilità limitata costituitasi nel 2012 come evoluzione dello Studio infermieristico Carnazzi, Zanotti e associati. La Società ha ottenuto l'accreditamento alla regione Lombardia con Decreto di accreditamento n. 3285 del 16/04/2013 e la riclassificazione al servizio UCP-DOM evoluzione del servizio adi cure palliative.

Itineris nasce per rispondere alla nuova domanda assistenziale espressa dal territorio come un'impresa del sapere, in quanto rappresenta una modalità sicura per il corretto esercizio intellettuale delle professioni socio-sanitarie.

L'ambito di competenza di Itineris è il settore socio-sanitario come previsto dall'ordinamento legislativo relativo all'attività adi e ucp-dom, ma calato a livello territoriale e quindi modellato secondo una logica di domanda che i nostri operatori e gli stakeholder sottopongono costantemente alla direzione.

Infatti, nel tempo, i servizi di Itineris si stanno adeguando per prevedere una attività tangenziale a pagamento diretto da parte dell'utenza.

Il personale che collabora con Itineris conosce perfettamente il territorio nel quale opera perché ci abita e questo permette di dare un servizio integrato sfruttando le risorse informali e formali prossime all'abitazione e inserite nel contesto culturale delle famiglie.

Itineris incentiva il lavoro in equipe tramite riunioni interdisciplinari, un sistema di comunicazione mediante supporti informatici che permette un passaggio di informazioni puntuale e preciso e formazione specifica finalizzata all'ottimizzazione delle relazioni tra professionisti e colleghi e operatori e famiglie.

Uno degli obiettivi a breve termine di Itineris è l'implementazione dei servizi a livello sociale per permettere alla famiglia di disporre di più attività dal medesimo attore.

Il sistema di qualità ISO 9001 ci da modo, infine, di rispondere in modo organico alle richieste che pervengono secondo una logica di attività programmata benchè personalizzata.

L'organizzazione di Itineris prevede l'accrescimento del senso di fiducia nei propri soci e collaboratori, con il principio condivisibile del "lavorare per il gruppo" ed è organizzato sulla base di 3 principi:

- La coerenza rispetto ai principi del codice deontologico e dei profili professionali delle professioni socio-sanitarie;
- L'efficienza rispetto agli standard professionali richiesti;
- L'efficienza rispetto ai risultati professionali ed economici prefissati;

Itineris si pone l'obiettivo di erogare servizi socio-sanitari esclusivi e qualitativamente elevati che mettono al centro la propria professionalità a tutela della collettività.

Gli ambiti di attività professionale di Itineris sono:

- L'ADI (assistenza domiciliare integrata) mediante il sistema voucher del Servizio Sanitario Regionale della Lombardia;
- L'UCP-DOM (unità di cure palliative domiciliari) mediante il sistema voucher del Servizio Sanitario Regionale della Lombardia;
- Il SAD (servizio di assistenza domiciliare)
- Il Servizio di presa in carico e gestione del paziente cronico (DGR 23/2016)
- Prestazioni socio-sanitarie in forma privata a favore di persone, enti ed associazioni

La Direzione si impegna affinché tale Politica sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli dell'Organizzazione.

Con periodicità almeno annuale, la Politica della Qualità deve essere aggiornata e riesaminata, per valutare la sua adeguatezza rispetto all'analisi del contesto e delle parti interessate, nonché ai traguardi raggiunti.

La Direzione è a conoscenza del fatto che, per raggiungere gli scopi prefissati nella Politica della Qualità, è necessario analizzare il contesto nel quale opera, le esigenze degli stakeholders e i possibili rischi connessi con la propria attività e operare soddisfacendo precisi **obiettivi della qualità** che, nel dettaglio, possono essere così indicati:

- ❖ Mantenere e migliorare l'efficacia del Sistema Qualità, certificato secondo la norma ISO 9001 da un Organismo accreditato, attraverso processi di analisi e attuazione di piani di miglioramento, in cui ci sia il completo coinvolgimento di tutto il Personale.
- ❖ Ottimizzare il servizio al Cliente, attraverso:
  - L'aumento continuo della Soddisfazione del Cliente, intesa come costante impegno della Direzione alle esigenze dei Clienti.
  - Il monitoraggio dei Reclami e della soddisfazione del Cliente sugli aspetti del servizio considerati cruciali, siano essi espliciti che impliciti.
  - L'elaborazione statistica dei dati relativi a soddisfazione/reclami.
- ❖ Valorizzazione delle risorse umane tramite:
  - Costante formazione, addestramento ed aumento delle conoscenze professionali.
  - Motivazione e coinvolgimento del personale tutto.
  - Consapevolezza dei ruoli e delle responsabilità.
  - Incoraggiamento ad operare in modo coerente con la Politica della Qualità, applicandola in ogni attività aziendale e verificando i risultati con continuità.
- ❖ Sicurezza dei luoghi di lavoro.

Ponte Nossa, il 16/10/2018

La Direzione