

ITINERIS è una società a responsabilità limitata costituitasi nel 2012.

La Società ha ottenuto l'accreditamento alla Regione Lombardia con Decreto di accreditamento n. 3285 del 16/04/2013, la riclassificazione del servizio UCP-DOM (evoluzione del servizio ADI cure palliative) e la riclassificazione del servizio C-DOM (evoluzione del servizio ADI) come da delibera DGR 6867 del 2022.

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 sociosanitarie.

L'ambito di competenza di Itineris è il settore sociosanitario come previsto dall'ordinamento legislativo relativo all'attività C-DOM e UCP-DOM, ma calato a livello territoriale e quindi modellato secondo una logica di domanda che i nostri operatori e gli stakeholders 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 équipe 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 anche tramite partnership per permettere alla famiglia di disporre di più attività dal medesimo attore.

Il sistema di qualità ISO 9001 ci dà modo, infine, di rispondere in modo organico alle richieste che pervengono secondo una logica di attività programmata benché 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:

- il C-DOM (cure domiciliari) mediante l'accreditamento dal Servizio Sanitario Regionale della Lombardia;
- l'UCP-DOM (unità di cure palliative domiciliari) mediante dal Servizio Sanitario Regionale della Lombardia;

- l'erogazione dei Voucher Sociosanitari previsti dalle DD.G.R. n. XI/5791/2021 e n. XI/6003/2022 a favore dei cittadini in condizione di disabilità gravissima residenti in Lombardia;
- 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.
- ❖ mantenere e migliorare l'efficacia del MOG 231 anche sulla scorta dei rilievi dell'organismo di vigilanza.
- ❖ 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;
 - costante e attenta valutazione dei carichi di lavoro per l'eventuale inserimento di nuove risorse;
- ❖ sicurezza dei luoghi di lavoro;
- ❖ mantenimento di un alto livello qualitativo delle infrastrutture tecnologiche;
- ❖ mantenimento di un alto livello qualitativo dei presidi sanitari in uso.

Ponte Nossà, il 30/10/2024

La Direzione