



*Ordine delle Professioni  
Infermieristiche Interprovinciale  
Firenze Pistoia*

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

**Rev. 0**

rif. sez. 5 MdQ

### **Politica per la Qualità come requisito della norma ISO 9001:2015**

Quello relativo alla politica per la qualità è uno dei requisiti più importanti della ISO 9001:2015 perché è pensato per incoraggiare le buone abitudini e il giusto atteggiamento che si desidera instaurare all'interno dell'Ordine per quanto riguarda tutto ciò che attiene alla sfera della qualità.

Le politiche, in generale, vengono promulgate per gestire quegli ambiti dove ci siano decisioni da prendere e, spesso, anche per differenziare un'organizzazione da un'altra nel modo di fare le cose. Solitamente esistono in tutte le organizzazioni e a tutti i livelli anche se, spesso, non ci si riferisce ad esse con il termine di "politiche". Ogni mezzo che si possa considerare una guida capace di indirizzare un'azione o una decisione, che sia divulgato in forma scritta o trasmesso in modo informale, può essere classificato come una vera e propria politica.

Generalmente, le politiche agiscono come un vincolo capace di avere l'ultima parola su come gli obiettivi stabiliti a monte debbano essere raggiunti ma possono essere anche semplici strumenti atti a tradurre i valori condivisi all'interno dell'organizzazione in prodotti e servizi. Di politica per la qualità si parla nei punti 5.2.1 e 5.2.2a della norma per ciò che riguarda il fatto che debba esserci. I punti 5.2.2a e 5.2.2c richiedono, invece, che la politica per la qualità sia resa disponibile a tutte le parti interessate. Il punto 5.2.1 della ISO 9001:2015 stabilisce che la politica per la qualità venga implementata mentre il punto 5.2.2b chiede che venga applicata. Infine, il punto 5.2.2b stabilisce che la politica per la qualità venga compresa fino in fondo.

Esaminiamo gli otto requisiti del punto 5.2, trattandoli in cinque paragrafi separati:

1. Stabilire una politica per la qualità che sia appropriata (5.2.1a, 5.2.1c e 5.2.1d)
2. Fornire un quadro di riferimento per ciò che riguarda gli obiettivi della qualità (5.2.1b)
3. Mantenere come informazione documentata la politica per la qualità (5.2.2a)
4. Comunicare e applicare la politica per la qualità (5.2.2b)
5. Rendere disponibile alle parti interessate rilevanti la politica per la qualità (5.2.2 a e 5.2.2c)

### **Premessa al programma 2021/2024: stabilire una politica per la qualità che sia appropriata per ordine Firenze Pistoia**

La norma ISO 9001:2015 definisce la politica per la qualità come una politica relativa alla qualità, definizione che acquista un significato più chiaro ed esaustivo solamente sostituendo alle parole "politica", "qualità" le definizioni relative che troviamo nella ISO 9000 e andando a rileggere anche quelle di "requisito" e "oggetto". Tutto questo implica che la politica per la qualità non sia di un qualche interesse solamente per il Consiglio Direttivo ed esclusivamente nel momento in cui questo debba decidere come muoversi ma che debba applicarsi a tutto ciò di cui ci sia bisogno all'interno dell'ordine o che, semplicemente, ci si aspetti. Se esistono varie politiche che si focalizzano, ad esempio, su aree di gestione specifiche come quelle relative alla formazione, agli investimenti, alla sicurezza, ecc., la politica per la qualità – in particolare - si concentrerà su come debbano essere svolte al meglio le attività e non importa che si stia parlando della conduzione di una riunione, della gestione di un conflitto o altro, basta che ci siano bisogni o aspettative ai quali fare fronte.



**Ordine delle Professioni  
Infermieristiche Interprovinciale  
Firenze Pistoia**

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

**Rev. 0**

rif. sez. 5 MdQ

La politica per la qualità stabilisce la posizione dell'ordine in merito a come queste necessità o aspettative debbano essere gestite. In ogni caso, però, la politica per la qualità, così come viene espressa dalla ISO 9001, si limita a quei bisogni che fanno capo al sistema qualità che lo standard confina ai prodotti e ai servizi forniti ai clienti. Come minimo, quindi, la politica per la qualità deve indirizzare le necessità e le aspettative degli organi di gestione, dei dipendenti e degli iscritti la cui soddisfazione, però, dipende da come altri bisogni e aspettative verranno soddisfatti a monte come, ad esempio, gli output dei diversi processi che fanno parte dell'ambito del sistema qualità. Stabilire una politica per la qualità che sia appropriata allo scopo di un'organizzazione significa, dunque, redigere un documento che sia consistente con ciò che si è stabilito che l'organizzazione debba fare e su dove si pensa debba andare.

Affinché una politica per la qualità si affermi occorre che rifletta ciò in cui l'organizzazione crede e che sia capace di sostenere pensieri e azioni. Ma perché è necessario stabilire una politica per la qualità? Prima di tutto per imprimere chiaramente nella mente dei collaboratori che l'organizzazione si è posta degli obblighi e che a tali obblighi deve sottostare chiunque. Comunicare chiaramente tutto questo assicurerà che azioni e decisioni vengano adottate dando la priorità al soddisfacimento dei requisiti delle principali parti interessate.

Se l'emergenza, infatti, è legata a qualcosa di inaspettato che nasce dalle interazioni avvenute all'interno del sistema, è necessario creare le condizioni in cui le persone siano sicure di ottenere esattamente ciò che si attendono. Quando non si fanno sforzi in tal senso, non mettendo ordine nelle politiche e non mantenendole aggiornate, l'Ordine e le sue organizzazioni iniziano lentamente a incamminarsi verso il declino perché occorrono continue azioni di miglioramento non solo per affrontare le nuove sfide ma anche per mantenere lo status quo.

### **Fornire un quadro di riferimento per ciò che riguarda gli obiettivi per a qualità per Opi Firenze Pistoia**

Ci sono due interpretazioni di questo requisito. La prima implica che ogni dichiarazione all'interno della politica per la qualità sia associata ad almeno un obiettivo e che ogni obiettivo di livello anche basso possa essere collegato a un obiettivo per la qualità di livello superiore e poi, di conseguenza, alla politica per la qualità.

Sarebbero gli obiettivi, dunque, a fare in modo che la politica venga messa in pratica. L'altra interpretazione è che la politica per la qualità rappresenti un insieme di principi guida, valori e vincoli e che questi principi debbano essere impiegati per assicurare che gli obiettivi siano appropriati per il raggiungimento dello scopo dell'organizzazione. Secondo questa interpretazione, le politiche vengono utilizzate per misurare gli obiettivi o per creare un quadro di riferimento nel quale stabilirli. In ogni caso, se non si riesce a collegare in maniera forte la politica ai processi dell'ordine il documento rimane un semplice sogno che non prenderà mai vita perché non sarà capace di diventare realtà se non verrà utilizzato per misurare il successo dell'organizzazione, cui ordine ha disposto, attraverso gli obiettivi raggiunti.

Solamente derivando gli obiettivi dalle esigenze degli organi di gestione, personale dipendente ed iscritti e le politiche dai vincoli che determinano come raggiungere questi obiettivi si otterrà un sistema



**Ordine delle Professioni  
Infermieristiche Interprovinciale  
Firenze Pistoia**

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

**Rev. 0**  
rif. sez. 5 MdQ

realmente funzionante. Per dimostrare che la politica per la qualità fornisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi basterà:

1. presentare le dichiarazioni relative alla politica per la qualità e agli obiettivi;
2. dimostrare che i risultati raggiunti sono in linea con la politica;
3. dimostrare come le misurazioni del successo relativo ad ogni obiettivo sono allineate a quanto dice la politica per la qualità'

### **Programma 2021/2024 Ordine Firenze Pistoia**

A seguito di Decreto del Ministero della Salute del 2 agosto 2017, si è costituito L'OPI Interprovinciale Firenze Pistoia.

Agli Ordini delle Professioni Infermieristiche è affidato, in base al D.Lv.C.P.S 13 settembre 1946 n.233 "Ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie e per la disciplina dell'esercizio delle professioni stesse" (Decreto modificato dalla legge 11 gennaio 2018 n. 3 e entrato in vigore il 15.2.2018), il compito di promuovere e favorire tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti.

L'Ordine è stato istituito e continua ad operare come organo sussidiario di tutela:

- dei cittadini: garantendo i requisiti di professionalità dei propri iscritti attraverso la vigilanza sull'esercizio professionale e sul rispetto dei valori definiti nel codice deontologico
- degli infermieri, infermieri pediatrici: fornendo servizi per la continua crescita professionale e rappresentandoli nelle sedi opportune.

La Qualità deve essere intesa come valore dell'Ordine in cui tutti si rispecchiano, mentre gli strumenti forniti dal Sistema di gestione devono essere visti come supporto per migliorare il proprio lavoro. Affinché il Sistema di Gestione della qualità assicuri il massimo valore aggiunto ai processi istituzionali, esso deve garantire il miglioramento delle metodologie e delle tecnologie, la rivalutazione delle risorse umane, l'acquisizione delle conoscenze tecniche più appropriate, la gestione accurata delle informazioni sui risultati conseguiti. Il Consiglio Direttivo fa sua la filosofia del miglioramento continuo, sfruttando tutte le indicazioni ottenute dalla rilevazione sistematica dei propri punti deboli.

Il Consiglio Direttivo ha ritenuto di consolidare la cultura della qualità ritenuto strumento privilegiato per la realizzazione della propria Mission, ossia:

- garantire la qualità, l'efficacia e la sicurezza su ogni processo posto in essere per la tutela professionale e per vigilare sulla qualità professionale offerta.
- mantenere la conformità del S.G.Q. alla norma ISO 9001:2015
- tenere in qualità sistema protezione dei dati, trasparenza ed adottare tutte le misure necessarie in attuazione su anticorruzione

Tutte le scelte di programmazione strategica, operativa sono guidate dalla condivisione di valori quali:

- la consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto dall'Ordine quale ente pubblico co-garante dell'equità nella attuazione del diritto alla salute sancito dall'art.32 della Costituzione



*Ordine delle Professioni  
Infermieristiche Interprovinciale  
Firenze Pistoia*

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

**Rev. 0**

rif. sez. 5 MdQ

- la garanzia per tutti gli iscritti dell'uguaglianza, dell'efficacia e della trasparenza del sistema, anche con una potenziata comunicazione sia interna che esterna
- il miglioramento continuo, grazie al lavoro per obiettivi e programmi predefiniti e con responsabilità codificate, tempi, risultato, revisioni del percorso, report di risultato e studio degli effetti
- La consapevolezza del progetto di sviluppo del Sistema Qualità e quindi il coinvolgimento attivo del personale, potenziato in competenze con la formazione ed il sostegno di consulenti per innovazione
- Il controllo dei processi unito ad un rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti nazionali e della Comunità Europea

Punti di riferimento del Sistema di gestione sono le informazioni documentate relative ai processi e alla loro pianificazione e controllo come strumento gestionale per ogni attività istituzionale:

### **1. Rapporto con gli iscritti**

I nostri iscritti vedono in noi partner affidabili, in grado di soddisfare in modo ottimale il loro fabbisogno di tutele e sviluppo e le loro esigenze di consulenza. Le nostre relazioni istituzionali sono eque, collaborative e durature.

### **2. La responsabilità del Consiglio Direttivo**

Il Consiglio Direttivo si riconosce in una politica per la qualità. Esso mette a disposizione gli strumenti necessari per l'applicazione di un sistema di gestione della qualità. Tutti i collaboratori contribuiscono alla gestione dei processi e delle procedure. La prevenzione ha la precedenza sull'eliminazione degli errori. In ogni Area - settore il Consiglio Direttivo è impegnato su tutti i fronti – ecologico, economico e sociale – per uno sviluppo sostenibile. Opportunità e rischi delle attività istituzionali sono regolarmente analizzati e valutati.

### **3. Collaboratrici e collaboratori**

Processi comprensibili, un ambiente di lavoro congeniale e una formazione mirata migliorano la motivazione, la flessibilità nella prestazione e l'assunzione di responsabilità dei nostri dipendenti. La formazione e il relativo sviluppo delle competenze personali e professionali sono al centro del nostro progetto di promozione del personale.

### **4. Fornitori**

I fornitori di prodotti e servizi, siano essi esterni o interni, vengono coinvolti fin dall'inizio nei processi decisionali. Tra i fornitori esterni privilegiamo quelli che assicurano ottimi standard qualitativi e un'assistenza di prim'ordine ai clienti.

### **5. Economicità**

La soddisfazione di specifici requisiti qualitativi ha la massima priorità. Per quanto riguarda le forniture esterne di prodotti e prestazioni, si valutano, in un clima di collaborazione, l'urgenza, i requisiti qualitativi e l'economicità e si codificano e fissano contrattualmente gli accordi raggiunti.

### **6. Miglioramento continuo**

Noi ci concentriamo sulla nostra mission e, nel rispetto delle persone, miriamo al costante miglioramento dei nostri processi, procedure e strutture organizzative, nonché all'assoggettamento dei nostri partner ai nostri stessi requisiti qualitativi.



*Ordine delle Professioni  
Infermieristiche Interprovinciale  
Firenze Pistoia*

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

**Rev. 0**

rif. sez. 5 MdQ

### **7. Sicurezza e ambiente**

Sia a livello di Ente, che di singoli dipendenti, sia nella scelta dei fornitori teniamo un comportamento rispettoso dell'ambiente. Nella offerta dei nostri servizi prestiamo attenzione alla salvaguardia di tutte le risorse. Evitiamo la creazione di sostanze nocive e di scarti. Tutti i dipendenti sono consapevoli della propria responsabilità per quanto riguarda la sicurezza sul posto di lavoro e la sicurezza ambientale dei processi.

### **8. Responsabilità sociale**

In qualità di Ente Pubblico sussidiario a livello regionale ci distinguiamo per affidabilità e produttività.

### **9. Comunicazione**

Obiettivo è garantire una comunicazione, sia all'interno che all'esterno che si distingua per trasparenza, veridicità, affidabilità ed equità. Essa è alla base della nostra reciproca fiducia.

### **10. Sicurezza del servizio**

Ci impegniamo a erogare soltanto servizi sicuri e conformi alle leggi. A tutela della salute degli iscritti e della salute dei cittadini. Gli atti amministrativi sono svolti in conformità alle norme di buona amministrazione, qualità e sicurezza, secondo il principio di pensiero basato sul rischio "Risk Based Thinking"

Sulla base di questi valori, i macro-obiettivi sono:

- lo sviluppo, il mantenimento ed il miglioramento del sistema di gestione per la qualità che regoli tutti i processi secondo la norma ISO 9001/2015
- il continuo miglioramento dei processi, attraverso il coinvolgimento e responsabilizzazione dei consiglieri e personale, a tale scopo per personale finalizzato piano incentivi
- la prevenzione e la gestione di non conformità, attraverso lo sviluppo di una cultura di ascolto ed interventi pro attivi verso iscritti, enti
- la valorizzazione delle risorse umane dell'Ordine
- La Direzione ha deciso di continuare ad impegnarsi per rispettare la normativa ed i requisiti cogenti applicabili alle proprie attività/servizi

Ogni persona operante all'interno dell'Ordine è chiamata a partecipare attivamente all'impegno derivante da questa politica: la consapevolezza e il senso di responsabilità di ciascuno devono essere sempre alimentati dalla certezza di ottenere una ottimizzazione costante delle proprie prestazioni.

Firenze, 22 settembre 2023

Il Presidente  
F.to David Nucci