

Politica della qualità della Casa di Cura SALUS

L'attuale ridefinizione del ruolo dell'Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere operato dalla recente legislazione, in coerenza con l'analoga ridefinizione dei ruoli delle Istituzioni Locali in primo luogo Regione e Comuni, ha impresso mediante il riconoscimento della autonomia imprenditoriale una forte innovazione nella gestione delle strutture sanitarie; ciò assume maggiore rilevanza per l'ospedalità privata accreditata con il S.S.N.

Le logiche di governo e di gestione aziendale pertanto pur riconoscendo la centralità del cittadino utente non possono prescindere dall'utilizzo di sistemi di gestione dinamici che si adattino al disegno strategico della Casa di Cura e collochino la Casa di cura come interlocutore attivo e propositivo nella definizione costruzione e realizzazione di un progetto sociale di salute.

La DIR dell'Organizzazione è consapevole che il raggiungimento degli obiettivi che intende perseguire passa attraverso un miglioramento complessivo e tangibile di tutta l'organizzazione e che il mezzo più idoneo è quello di avvalersi di un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema Gestione Qualità dell'Organizzazione si applica alla gestione diretta delle seguenti attività e servizi:

- *Progettazione ed erogazione di servizi di medicina generale, recupero e riabilitazione, chirurgia vascolare, chirurgia generale, ostetricia e ginecologia, ortopedia, fivet, endoscopia digestiva, servizi di diagnostica per immagini e di laboratorio.*

L'Organizzazione applica alle proprie attività (a supporto delle garanzie di conformità dei servizi erogati) le normative cogenti di settore e tutte le prescrizioni normative applicabili, oltre ai requisiti prestazionali assunti nella Carta dei Servizi ed alle norme contenute nei contratti instaurati con i propri Clienti e fornitori, definite contestualmente all'affidamento ed alla instaurazione dei requisiti contrattuali.

L'Organizzazione a livello gestionale, intende raggiungere la massima soddisfazione del Cliente e sviluppare la propria competitività e redditività, nel rispetto rigoroso della normativa vigente e nel perseguimento di alcuni fondamentali criteri guida, quali:

- Porre i bisogni dei cittadini/utenti al centro delle decisioni aziendali attraverso:
- uguaglianza ed imparzialità di trattamento;
- rispetto degli impegni contrattuali, con particolare riferimento alla continuità, regolarità e sicurezza dei servizi;
- mantenimento di elevati standard di qualità, efficacia, efficienza;
- cura della comunicazione verso il Cliente, con particolare riguardo alla chiarezza e comprensibilità dei messaggi e di sviluppare idonee forme di comunicazione interna ed esterna come condizione indispensabile per attivare il processo di coinvolgimento degli operatori e dei cittadini nello sviluppo della Casa di Cura;

- cortesia del personale;
- il miglioramento continuo dei sistemi e delle procedure di gestione, l'innalzamento progressivo del livello tecnologico e professionale, con impegno costante nell'innovazione anche mediante l'utilizzo abituale e diffuso di sistemi di controllo ed informatici;
- la valorizzazione delle risorse umane, del know-how, versatilità e multifunzionalità della struttura organizzativa aziendale, che contraddistinguono la peculiarità dell'Organizzazione rispetto a realtà di maggiori dimensioni, tramite:
 - la continua formazione tecnica e professionale del personale;
 - la responsabilizzazione del personale, nei diversi ruoli e livelli, alla qualità aziendale;
 - il miglioramento dell'ambiente di lavoro e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
 - la ricerca e lo sviluppo di collegamenti con tutte le eccellenze a vario titolo presenti nel territorio;
 - la selezione ed il coinvolgimento dei fornitori nei processi di qualità, il consolidamento dei rapporti con i fornitori affidabili.

Per agire in tale direzione la Casa di Cura si propone :

- di porre i bisogni dei cittadini/utenti al centro delle decisioni aziendali;
- di investire in innovazione organizzativa tecnologica e gestionale secondo il principio di miglioramento continuo;
- di sviluppare idonee forme di comunicazione interna ed esterna come condizione indispensabile per attivare il processo di coinvolgimento degli operatori e dei cittadini nello sviluppo della Casa di Cura;
- la ricerca e lo sviluppo di collegamenti con tutte le eccellenze a vario titolo presenti nel territorio;
- di investire in formazione ed aggiornamento al fine di potenziare il patrimonio professionale presente.

L'Alta Direzione dell'Organizzazione individua annualmente degli obiettivi strategici allineati ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, alla Politica aziendale ed alle finalità dell'applicazione del Sistema Gestione Qualità. Gli obiettivi vengono valutati periodicamente (ogni semestre vengono raccolti ed analizzati i dati dei reports, registrati dai singoli Responsabili di Funzione, relativi agli obiettivi prefissati per processo) dalla stessa Direzione Generale e riesaminati per accertarne l'adeguatezza alle finalità dell'Organizzazione, il grado di raggiungimento dei risultati attesi e la loro coerenza alla Politica per la Qualità aziendale. L'Alta Direzione ritiene che gli obiettivi prefissati, che rappresentano la mission aziendale, siano perseguibili mediante il miglioramento dei processi organizzativi ed il consolidamento in azienda del Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, operando in modo che i comportamenti di tutte le componenti aziendali siano coerenti con tale assunzione. A tal fin viene data attuazione alle seguenti strategie operative volte a:

- definire una politica aziendale per la qualità e riesaminarla almeno annualmente;
- fornire tutte le risorse finanziarie, umane, tecniche ed infrastrutturali, necessarie al conseguimento degli obiettivi;
- scegliere e formare personale qualificato;

- assicurare il controllo ed il riesame della Qualità, predisponendo strumenti di pianificazione ed analisi dei risultati (monitoraggio della customer satisfaction, analisi dei reclami, ecc.);
- garantire il miglioramento continuo dell'Organizzazione e dei servizi erogati tramite la misurazione degli indicatori di processo, l'introduzione di azioni per l'eliminazione progressiva delle inefficienze e delle difettosità, la ricerca innovativa e l'applicazione di nuove soluzioni;
- provvedere alla diffusione annuale ed al personale dipendente, collaboratori esterni, clienti e fornitori, soci, della politica per la qualità (la diffusione avviene ad ogni revisione apportata alla politica per la Qualità ed annualmente qualora vengano ridefiniti gli obiettivi aziendali) con particolare riferimento agli obiettivi specifici definiti annualmente dalla Direzione, tramite idonei strumenti di comunicazione (circolari affisse alle bacheche aziendali, sito web, ecc.).

MISSION

Il nostro obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente ritenendolo non soltanto oggetto di attenzioni e cure ovvero individuo con dignità e diritto di scelta. Perseguendo tale fine ci occupiamo di offrire una serie garanzie che potremmo così sintetizzare:

1. il massimo della sicurezza sia nell'esecuzione dei trattamenti che nella vigilanza dei malati;
2. un elevata qualità delle cure determinata da un lato dall'alto grado di competenza professionale dall'altro da una particolare attenzione alle condizioni ambientali al rapporto umano improntato alla correttezza alla gentilezza e alla propensione all'ascolto e al dialogo;
3. un'ampia disponibilità per i medici operanti nella casa di cura delle più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico-terapeutico quanto più completo possibile;
4. una particolare attenzione al confort alberghiero e agli aspetti igienico-sanitari ;
5. grande attenzione e valutazione della qualità percepita dal paziente.

VALORI AZIENDALI

L'attività della SALUS è rivolta all'assistenza sanitaria nelle discipline mediche e chirurgiche.

I valori fondanti l'azione della Casa di Cura attraverso cui orientare gli scopi le scelte e l'agire di ogni attore dell'organizzazione per raggiungere i risultati dichiarati ed assolvere alla mission sono individuati:

- nell'efficacia e appropriatezza tecnica;
- nella sicurezza;
- nell'efficienza gestionale e organizzativa;
- nell'affidabilità;
- nella trasparenza;
- nella tutela e nel coinvolgimento del cittadino/paziente;
- nella umanizzazione delle cure.

In questa logica, l'ascolto per la qualità stessa del lavoro, la formazione, quale momento propulsivo dell'azione della Casa di Cura, l'informazione, trasparente semplice e puntuale, la comunicazione delle ragioni delle scelte, il consenso come contributo alla qualità dell'azione, sono gli elementi cruciali di tale atteggiamento.

VISION

In funzione del raggiungimento degli obiettivi aziendali, la SALUS organizza la propria attività istituzionale a criteri di efficacia efficienza ed economicità garantendo comunque la qualità e l'appropriatezza delle cure e la trasparenza dei processi con lo scopo di concretizzare i principi di tutela del cittadino.

La Casa di Cura sviluppa una gestione improntata:

- all'efficacia sanitaria dei trattamenti medici intesa come massimo e giustificato beneficio clinico ottenibile;
- all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento diagnostico terapeutico e riabilitativo;
- all'efficienza dei processi sanitari e di supporto intesa come semplificazione e razionalizzazione anche ai fini economici delle procedure e dei percorsi al fine di raggiungere il massimo grado di soddisfazione del paziente;
- alla tutela e alla professionalità attraverso l'individuazione di percorsi formativi che ne garantiscono la crescita e l'aggiornamento;
- alla collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti;
- alla sicurezza ed alla appropriatezza tecnica delle cure intese come valori da condividere con gli operatori e gli utenti;
- alla promozione dell'immagine aziendale anche attraverso l'utilizzo delle moderne tecnologie;
- alla salvaguardia della sicurezza negli ambienti di lavoro.

L'Alta Direzione nomina un Responsabile del Sistema Qualità (RSQ) , il quale con gli strumenti che la Norma introduce per controllare ed analizzare lo sviluppo del SGQ in ogni sua fase, perseguirà il miglioramento dell'Organizzazione in tutti i suoi aspetti.

La Direzione si impegna a riesaminare ed analizzare il Sistema di Gestione della Qualità ad intervalli prestabiliti, ed ogni qualvolta lo ritenga necessario, per garantire la continuità della Soddisfazione del Cliente.

L'Alta Direzione dell'Organizzazione riesamina la Politica per la Qualità in sede di Riesame del SGQ al fine di accertarne la sua continua idoneità.

LA DIREZIONE
Il Presidente del CDA