Campo di Applicazione

Erogazione di prestazioni sanitarie a favore di pazienti privati e di pazienti in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, nelle specialità di Medicina Generale, Chirurgia Generale, otorinolaringoiatria, urologia, cardiologia ed Emodinamica, Ortopedia, Oculistica, chirurgia plastica, ostetricia e ginecologia, Laboratorio Analisi, Servizio di Diagnostica per Immagini e Specialistica ambulatoriale.
La Direzione, con la ferma volontà di voler costantemente migliorare il proprio standard qualitativo, attraverso la pratica clinica integrata, l'aggiornamento professionale, la ricerca e l'innovazione, ha inteso realizzare nella propria organizzazione una moderna ed efficiente gestione per la Qualità, integrando gli obbiettivi e i principi fondamentali di tutti gli schemi certificativi della norma ISO 9001:2015 in tema Qualità, Sicurezza del Lavoro e Rintracciabilità dei processi.

Mission

La **Casa di Salute S. Lucia**, esercita la propria **mission** svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori **la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle forze fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort**, nel rispetto dei propri principi ispiratori e dei valori di riferimento, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità e condizione sociale.

La **Casa di Salute S. Lucia,** nel definire ed approvare tale politica aziendale, assicura che essa sia:

- Appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- Comunicata, compresa, attuata e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione; la diffusione a tutta la struttura della Società è garantita attraverso la sua disponibilità ed alla continua sensibilizzazione del personale;
- Riesaminata periodicamente al fine di verificarne la coerenza con i comportamenti aziendali, l'attualità e la continua idoneità agli schemi certificativi richiamati;
- Supportata da obbiettivi condivisi e misurabili;

Un principio fondamentale, come espresso nella Mission, è l'impegno a fornire la miglior cura all'utente, che si realizza nel miglioramento continuo delle qualità dei servizi erogati e in particolare rispetto a:

- Centralità e sicurezza del paziente
- Efficacia delle cure
- Efficienza dei processi e uso responsabile delle risorse.

La centralità e la sicurezza del paziente si realizza:

- garantendo agli utenti l'accessibilità alle cure con uguaglianza, imparzialità, continuità nell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;
- disponibilità e flessibilità, ovvero la capacità di adattarsi alle esigenze della clientela;
- chiarezza;
- affidabilità, ovvero mantenendo gli impegni presi con il cliente, sempre;
- superando la logica di erogazione di singole prestazioni per passare ad una logica di erogazione di servizi;
- offrendo la migliore ospitalità in un'ottica di accoglienza ed umanizzazione delle cure;
- nella gestione del rischio clinico attraverso azioni di prevenzione, di monitoraggio degli eventi sentinella e nell'analisi degli errori;

- La riduzione del dolore attraverso la rilevazione sistematica e il trattamento del sintomo e la diffusione della cultura della prevenzione.

L' Efficacia delle cure si realizza:

- assicurando le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità basati sulle evidenze scientifiche;
- esercitando correttamente le attività mediche e fornendo trattamenti pertinenti, mantenendo un controllo clinico sui risultati ottenuti sui pazienti trattati a breve e lungo termine;
- offrendo all'attività clinica la disponibilità delle risorse tecnologiche necessarie e innovative;
- realizzando un approccio terapeutico multidisciplinare;
- garantendo un'assistenza personalizzata con riferimento ai modelli di assistenza infermieristica.

L'Efficienza dei processi e l'uso responsabile delle risorse si realizza:

- mappando i processi interni e le loro interazioni;
- sviluppando un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- Ponendo grande attenzione alle risorse umane;
- Alimentando lo spirito del lavoro di squadra;
- Motivando e coinvolgendo il personale nello sviluppo dei progetti e nella realizzazione degli obiettivi;
- Offrendo le opportunità, in un ambiente di lavoro idoneo e attraverso piani di formazione, per una cresciuta delle competenze, delle conoscenze e delle capacità.

Obiettivi

Obiettivo prioritario è rispondere in maniera appropriata ed efficace ai bisogni di cura e assistenza di ciascun utente che si rivolge alla nostra struttura, per migliorarne la soddisfazione.

Per perseguire questo obiettivo la Direzione basa la propria Politica per la Qualità sui seguenti **requisiti essenziali**:

- il coinvolgimento pieno e consapevole degli operatori, tecnici, amministrativi e professionisti sanitari a tutti i livelli dell'organizzazione, da quello di Unità Operativa a quello Ambulatoriale, dalle strutture tecnico amministrative a quelle sanitarie di supporto;
- la ricerca e sperimentazione di nuovi modelli organizzativi, di nuovi strumenti e programmi di miglioramento;
- l'efficacia e l'efficienza per ogni processo clinico e assistenziale;
- l'efficacia, l'efficienza e l'economicità per ogni processo di supporto tecnico – amministrativo;
- l'orientamento comune verso la cultura del risultato;
- la valorizzazione dei professionisti per aumentarne la soddisfazione e migliorare il clima aziendale.

La Direzione aziendale si assume in primis un impegno diretto nella individuazione delle strategie atte a promuovere, supportare, monitorare e misurare la qualità nella sua dimensione organizzativa, tecnico professionale e relazionale, avvalendosi dell'ufficio Qualità per la gestione e il coordinamento delle strategie dei programmi aziendali di miglioramento della qualità e sicurezza del paziente.
Ciascun professionista dell'azienda è responsabilizzato a:

- ottenere la conformità delle prestazioni erogate alle normative cogenti e volontarie, alle evidenze scientifiche ed alle regole della buona pratica clinica;
- assicurare a ciascun utente continuità assistenziale, coordinamento dei percorsi clinico assistenziali e appropriatezza delle cure erogate;
- promuovere la sicurezza del paziente e degli operatori;
- migliorare la comunicazione medico – paziente ed il rapporto ospedale – paziente
- migliorare l'efficienza dell'organizzazione;
- migliorare la collaborazione trasversale tra sanitari e amministrativi;
- attivare ad ogni livello dell'organizzazione programmi/piani/attività di miglioramento della qualità e della sicurezza incentrati sulle aree/processi/eventi effettivamente critici e misurarne l'efficacia con indicatori di risultato ed esito.

In quest'ottica, la Direzione Aziendale riconosce la necessità di mantenere, sviluppare aggiornare e migliorare costantemente il Sistema di Gestione per la Qualità, applicato da tempo, attraverso lo strumento delle norme ISO al fine di raggiungere i seguenti **obiettivi strategici**:

- generare una nuova cultura della qualità centrata sulle persone, siano essi assistiti, oppure operatori; i progetti, le risorse, i modelli organizzativi, gli obiettivi, le regole hanno solo un ruolo strumentale per valorizzare le persone in un contesto dove gli obiettivi di salute possano essere costantemente ricercati e raggiunti;
- operare in piena armonia con le norme legislative e le Linee Guida regionali;
- collaborare e mantenere con i fornitori rapporti finalizzati alla ottimizzazione ed al rispetto dei tempi, dei costi e della qualità delle forniture;
- realizzare un sistema informativo di governo e di esercizio che sappia integrare gli interventi sulla persona assistita e non costringa, invece, la persona assistita a dividersi tra diversi interventi parcellizzati;
- realizzare e mantenere una struttura organizzativa ove le responsabilità e le funzioni siano chiaramente determinate e comprese;
- coniugare l'efficienza e l'efficacia del sistema attraverso il coinvolgimento e la motivazione del personale, per il quale si rendono essenziali gli strumenti di informazione, formazione ed aggiornamento professionale più avanzati
- controllare che la politica per la qualità sia comunicata, compresa ed attuata in tutta l'organizzazione;
- riesaminare periodicamente la coerenza interna del sistema alla politica enunciata.

Il miglioramento continuo rappresenta la base culturale, intellettiva e motivazionale dell'azienda e richiede un'ampia e profonda diffusione della cultura della qualità, in modo che ognuno, in base al proprio ruolo sia coinvolto e possa contribuire attivamente nella direzione del miglioramento.

Nell'ambito del miglioramento continuo l'azienda somministra questionari di *Customer Satisfaction*, con l'intento di ricavare indicatori di processo, che opportunamente monitorati e analizzati siano utili al miglioramento della performance aziendale. Allo scopo di rendere più

trasparente l'azione di governo della Qualità e più efficaci tutte le attività di gestione, la Direzione ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità a norma UNI EN ISO 9001:2015 e nominato un Responsabile Qualità.

La Casa di Salute S. Lucia è costantemente impegnata a diffondere all'interno dell'azienda gli obbiettivi della qualità, sicurezza e salute dei lavoratori ed i programmi con cui intende raggiungere tali obbiettivi.
A tale scopo delega ai giusti livelli, formando e sensibilizzando i lavoratori sul ruolo attivo nel raggiungimento degli obbiettivi aziendali. Pone altresì attenzione al miglioramento continuo nella prevenzione dei rischi con riduzione degli incidenti, dei quasi incidenti e degli infortuni attraverso la formazione continua, alla predisposizione di piani formativi annuali, per le diverse mansioni aziendali e alla sensibilizzazione dei collaboratori.

La Direzione assicura che la politica aziendale venga compresa tramite specifico addestramento. Assicura inoltre che la politica aziendale venga attuata e sostenuta mediante le azioni specifiche della Direzione delle singole strutture e dai responsabili di funzione, in particolare tramite le riunioni interne, le verifiche ispettive interne, gli audit interni e la verifica annuale del raggiungimento degli obbiettivi aziendali, nonché la distribuzione dei rapporti delle verifiche ispettive interne, dell'analisi periodica delle non conformità, del rapporto annuale sul Sistema di Gestione della Qualità.

Quanto sopra costituisce un impegno garantistico dell'Azienda nei confronti dei suoi utenti; pertanto, ne viene data massima diffusione all'interno, mediante apposita sessione formativa, e all'esterno mediante inserimento sulla pagina web della Casa di Salute S. Lucia, nella sezione Qualità.

S. Giuseppe Vesuviano, 28/06/2023

LA DIREZIONE

L'amministratore Unico

Il Direttore Sanitario