



ORDINE OSPEDALIERO DI SAN GIOVANNI DI DIO
FATEBENEFRAELLI
PROVINCIA LOMBARDO VENETA
PRESIDIO OSPEDALIERO RIABILITATIVO
"BEATA VERGINE CONSOLATA" FATEBENEFRAELLI

POLITICA PER LA QUALITA' E LINEE PROGRAMMATICHE PER L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



1. MISSION

Trasmettere IL CARISMA DELL'ORDINE, L'OSPITALITA', e farne il PRINCIPIO FONDAMENTALE dell'opera di cura ed assistenza agli ammalati, con preferenza per i più poveri, che il Fatebenefratelli attua in tutte le realtà, offrendo attraverso l'evangelizzazione del mondo del dolore un'opera di assistenza integrale alla persona
(carta d'identità dell'ordine, 1.2 – 1.3)

La Mission è costituita da principi e valori fondamentali cui il Presidio si ispira quotidianamente:

- **tutelare**, curare e riabilitare il malato, nel **rispetto dei diritti fondamentali**;
- avere come **centro primario di interesse il malato**, promuovendone la dignità di persona;
- **riconoscere** alla persona assistita il **diritto di informazione** sul proprio stato di salute, osservando le regole del segreto professionale e della privacy;
- **difendere il diritto di morire con dignità**, nel pieno rispetto dei desideri e delle necessità spirituali del singolo;
- **mantenere una componente etica** nell'agire quotidiano, attraverso le singole responsabilità operando con efficienza, rigore ed appropriatezza, rispettando un modello di assistenza sanitaria attento alla persona ed ai suoi problemi;
- **promuovere le qualità e la professionalità** dei collaboratori, esaltandone qualità e peculiarità;
- **promuovere la comunicazione efficace** quale strumento determinante degli interventi assistenziali, al fine di evidenziare una corretta trasparenza delle azioni dell'Azienda;
- **rifiutare la ricerca di lucro**.



2. STRATEGIA AZIENDALE

La strategia aziendale si fonda:

- sulla **promozione** dello sviluppo di modelli sempre aggiornati delle competenze tecnico professionali per l'erogazione di cure riabilitative ed assistenziali di qualità;
- sulla **diffusione** di approcci organizzativi che, pur rispettando le nuove logiche gestionali, mantengano alto il livello di umanizzazione e di personalizzazione delle risposte;
- sull'**impegno** individuale nella diffusione capillare delle tecniche di "miglioramento continuo" supportate dal Sistema di Gestione per la Qualità, promuovendo interventi formativi/informativi per tutte le figure professionali;
- sul **miglioramento** della qualità delle prestazioni offerte per aumentare il grado di soddisfazione del proprio assistito attraverso l'offerta di assistenza personalizzata, modulata sui bisogni individuali del singolo paziente, realizzata secondo percorsi e protocolli specifici.

3. VISION AZIENDALE E POLITICA PER LA QUALITÀ

L'azienda ha individuato come obiettivi di qualità:

- **lo sviluppo ed implementazione della cultura del miglioramento continuo** al fine di incrementare la qualità delle prestazioni e dei servizi offerti per aumentare il grado di soddisfazione del paziente, con l'impegno di promuovere:
 - la qualità Organizzativa mediante l'implementazione/mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità;
 - la qualità Tecnica Professionale, attraverso la formazione continua degli operatori per garantire il potenziamento delle competenze e delle conoscenze;
 - la qualità Assistenziale attraverso la definizione ed applicazione di percorsi diagnostico terapeutici, supportati dall'utilizzo di linee guida validate, basate sull'EBM (*Evidence Based Medicine*);
 - la Qualità Percepita attraverso indagini continue per rilevare il grado di soddisfazione dell'utente.



- **la ricerca dell'efficienza** senza ridurre le attività sanitarie essenziali, attraverso il contenimento dei costi ed un attento controllo del budget promuovendo la programmazione di interventi volti al controllo e la verifica dei costi/benefici.
- **il potenziamento delle competenze delle risorse umane** al fine di aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi organizzativi, gestionali ed assistenziali.
- **la diffusione tra i dipendenti della cultura di un modello organizzativo** che miri a dare concretezza al **concetto di rischio**, inteso sia da un punto di vista Sanitario (Clinical Risk) che Amministrativo (secondo il Decreto Legislativo 231/2001).

L'attenzione al RISCHIO si sviluppa secondo le seguenti fasi gestionali:

- **Fase di Identificazione:** individuazione delle situazioni in grado di generare rischio attraverso l'applicazione di un metodo di raccolta delle informazioni definito a priori e condiviso con tutte le aree organizzative interessate.
- **Fase di Analisi e Valutazione:** sistematicità nella scelta del metodo di analisi più congruo alla criticità emersa dal dato identificativo, secondo i parametri teorici studiati e condivisi.
- **Fase di trattamento:** sistematicità e metodo uniforme nella definizione delle azioni di miglioramento delle soglie di rischio e delle possibili alternative (analisi costo/benefici, analisi dell'impatto dell'azione correttiva proposta sulla Struttura, definizione delle priorità di intervento).
- **Fase di controllo e gestione dei rischi:** si traduce in un controllo sistemico del corretto svolgimento delle fasi precedenti in termini di qualità dei dati raccolti, della corretta applicazione dei modelli aziendali introdotti nella gestione della progettazione e nel controllo di appropriatezza di quanto realizzato a seguito di interventi e procedure introdotte nella fase di trattamento.

Questo approccio integrato sistemico si traduce in un ciclo di attività continuativo che coinvolge tutte le professioni e gli uffici dell'Organizzazione con l'obiettivo di rendere tutti i dipendenti "attori" e non semplici "destinatari informati".