	Policlinico di Monza – Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga Politica per la Qualità	N° DQ PQ	Ed. 00
		Data	09/01/2017
		Pag.4	1/3

POLITICA PER LA QUALITÀ 2017


Policlinico di Monza – Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga 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 principi e dei valori espressi dal Gruppo Policlinico di Monza.

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.
- Appropriatezza delle cure
- Tempestività

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

	Policlinico di Monza – Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga Politica per la Qualità	N° DQ PQ	Ed. 00
		Data	09/01/2017
		Pag.4	2/3

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 crescita delle competenze, delle conoscenze e delle capacità.

Il miglioramento continuo rappresenta la base culturale, intellettuale e motivazionale dell’azienda.

Il miglioramento continuo 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.

	Policlinico di Monza – Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga Politica per la Qualità	N° DQ PQ		Ed. 00
		Data		09/01/2017
		Pag.4		3/3

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 Presidenza ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità a norma UNI EN ISO 9001:2008 e nominato un Rappresentante della Direzione per la Qualità e un Responsabile della Qualità.

Il Responsabile Qualità è stato individuato per la conduzione della Qualità ed ha quindi l’autorità di intraprendere ogni azione di prevenzione, controllo e correzione, che ritenga opportuna.

Processi Direzionali: definizione e diffusione della politica e degli obiettivi aziendali; adozione degli atti e delle azioni per assicurare la disponibilità di risorse per i processi aziendali; miglioramento dei processi aziendali; monitoraggio dei processi e riesame dei risultati.

Processi clinici e diagnostici: con la definizione dei processi principali, il recepimento degli obiettivi aziendali, l’elaborazione di obiettivi di struttura, il monitoraggio dei processi e l’applicazione del miglioramento continuo della qualità.

Processi di supporto: amministrativi, sanitari e tecnico patrimoniali (gestione delle risorse tecniche e delle infrastrutture); gestione e sviluppo delle risorse umane; relativi al sistema sicurezza ambientale ed al SGQ

01					
00	<i>Prima edizione</i>	<i>PS</i>	<i>DS/RQ</i>	<i>PS/DS/DA</i>	<i>09/01/2017</i>
Edizione	Descrizione e riferimenti	Redatto	Verificato	Approvato	Data