



## Politica della Qualità

### Campo di Applicazione

Erogazione di prestazioni sanitarie nelle specialità di Riabilitazione Motoria di I livello, Riabilitazione di II livello, Chirurgia Generale, Ortopedia, Oculistica, Neurologia, C.A.V.S. (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria) Laboratorio Analisi, Servizio di Diagnostica per Immagini e Ambulatorio Polispecialistico

**Policlinico di Monza spa** 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.

La Direzione, con la ferma volontà di voler costantemente migliorare il proprio standard qualitativo, ha inteso realizzare nella propria organizzazione una moderna ed efficiente gestione per la Qualità, integrando gli obiettivi e i principi fondamentali di tutti gli schemi certificativi della norma ISO 9001:2008 in tema Qualità, Sicurezza del Lavoro e Rintracciabilità dei processi.

Policlinico di Monza spa, 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 obiettivi 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 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.

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 9001:2015 e nominato un Responsabile Qualità di Gruppo che coordina i singoli Responsabili, Qualità.

Il Responsabile della Qualità di Gruppo è stato individuato per la conduzione del Sistema di Gestione della Qualità ed ha quindi la possibilità 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.

Policlinico di Monza spa, si impegna a diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi della qualità, sicurezza e salute dei lavoratori ed i programmi con cui intende raggiungere tali obiettivi. A tale scopo delega ai giusti livelli formando e sensibilizzando i lavoratori sul ruolo attivo nel raggiungimento degli obiettivi 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 lo specifico addestramento. Assicura inoltre che la politica aziendale venga attuata e sostenuta mediante le azioni specifiche della Direzione delle singole strutture del Gruppo 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 obiettivi 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.