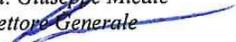


	<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
---	--	--	--------------------------------

POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI

<p>Preparato: <i>SC Qualità, Risk Management e Accreditemento</i></p> 	<p>Verificato: Dott. Avv. Ugo Palaoro Responsabile ad Interim SC Qualità, Risk Management e Accreditemento</p> 	<p>Approvato: Dott. Giuseppe Micale Direttore Generale</p>  Dott. Avv. Ugo Palaoro Direttore Amministrativo  Dr.ssa Adelina Salzillo Direttore Sanitario  Dott. Giuseppe Calicchia Direttore Socio Sanitario  Data: 26/03/2024
---	--	--

Il presente documento è di proprietà della ASST Sette Laghi. E' fatto divieto di copiarne e divulgarne il contenuto all'esterno, salvo autorizzazione aziendale. Il Documento firmato in originale è conservato presso l'Archivio Centrale del Sistema di Gestione per la Qualità.

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
--	--	----------------------------

1. POLITICA PER LA QUALITÀ

1.1 Premessa

Con riferimento agli indirizzi definiti dal Piano Socio Sanitario Regionale, dal Patto per la salute, dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), dalle regole di sistema annuali e dal POAS, nonché da tutti gli ulteriori documenti di pianificazione previsti da RL, l'ASST persegue i seguenti **indirizzi strategici**:

- progettare e realizzare i servizi sulla base dei bisogni dei pazienti e nel rispetto dei diritti e della dignità della persona;
- orientare la scelta degli interventi sanitari tenendo conto delle prove di efficacia e secondo criteri di appropriatezza;
- prevenire gli eventi avversi e realizzare un ambiente sicuro attraverso la riduzione dei rischi e delle possibili cause di errore;
- promuovere la comunicazione e la trasparenza degli atti, nel rispetto della normativa e delle buone pratiche in ambito di pubblica amministrazione, secondo i principi della legalità e della eticità;
- garantire l'adeguata informazione e attenzione agli utenti attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione, assicurare la partecipazione attiva alle decisioni che riguardano la salute e fornire costantemente informazioni chiare, corrette e documentate sui servizi offerti;
- favorire l'efficienza attraverso l'uso razionale delle risorse;
- stimolare la ricerca clinica e sostenere il cambiamento organizzativo mediante l'introduzione di soluzioni innovative;
- assicurare la formazione e la qualificazione professionale;
- mettere in atto sistemi per la valutazione dei risultati delle attività attraverso l'utilizzo di indicatori di processo e di esito;
- definire linee di indirizzo precise sulla redazione della documentazione amministrativa, sanitaria e socio sanitaria;
- dare continuità all'assistenza ospedaliera e territoriale;

	Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
---	---	--	----------------------------

- favorire l'integrazione di strutture, uffici, funzioni e ruoli e lo sviluppo di attività in una logica di processo;
- sviluppare l'assistenza ai pazienti cronici.

Sulla base di tali indirizzi l'ASST fonda il proprio Sistema di Gestione per la Qualità sull'integrazione dei seguenti modelli:

- **Accreditamento Istituzionale**
- **Certificazione UNI EN ISO 9001**
- **Autovalutazione standard qualità e sicurezza**



S'intende favorire la realizzazione di un ambiente capace di assicurare a tutto il personale le migliori condizioni per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni, attraverso le seguenti particolari **azioni**:

- definire gli obiettivi annuali di ogni struttura e verificare il loro raggiungimento mediante adeguati indicatori di performance;
- coinvolgere tutti i settori sanitari e amministrativi in processi strutturati di miglioramento continuo della qualità attraverso la realizzazione di specifici progetti;
- definire e attuare un programma aziendale per la gestione del rischio sanitario, al fine di assicurare un ambiente sicuro per il paziente, i familiari e il personale;

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
--	--	----------------------------

- progettare interventi formativi a supporto dei processi di miglioramento continuo della qualità;
- sviluppare un sistema di comunicazione per diffondere le principali iniziative e le informazioni di interesse aziendale.

1.2 Gli impegni

1.2.1 La qualità delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative ed assistenziali

L'obiettivo del miglioramento della qualità, anche in termini di efficacia delle cure, deve basarsi sull'impegno continuo di tutti i professionisti e non può prescindere dai seguenti **criteri e principi**:

- offrire garanzia di equità del trattamento, assicurando l'erogazione di pari livelli di prestazioni a fronte di uguali bisogni di assistenza, perseguendo l'impiego razionale delle risorse e l'adesione a standard di qualità noti e condivisi, siano essi definiti dagli organi di governo della sanità o internamente;
- dedicare progetti specifici alla cronicità e alla fragilità;
- realizzare una fattiva collaborazione con tutte le parti interessate e coinvolte nei processi del servizio;
- generare e alimentare una cultura della qualità centrata sulle persone, siano essi utenti interni o esterni, lavorando per la tutela di entrambi attraverso l'implementazione di sistemi di controllo del rischio e attraverso sistemi di garanzia dei servizi erogati;
- offrire garanzia di sicurezza della cura sia relativamente ai trattamenti, sia relativamente alle condizioni di erogazioni degli stessi;
- avere come riferimento scientifico quanto di meglio tecnicamente possibile sulla base delle evidenze disponibili, tenuto conto delle risorse aziendali, della realtà territoriale, della evoluzione dei bisogni presenti sul territorio stesso e della domanda sanitaria espressa;
- perseguire la definizione di procedure interne idonei a stabilire comunque livelli di qualità garantiti, accettabili, misurabili e realmente perseguibili nel caso in cui le evidenze scientifiche non risultino uniformemente consolidate o le condizioni locali lo richiedano;

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
--	--	----------------------------

- ricordare che la ricerca dell'efficacia diagnostico terapeutica deve coniugarsi, oltre che con la disponibilità di risorse, con il rispetto degli orientamenti etici sia dei pazienti, per ciò che attiene le aspettative di vita e la sua qualità, sia degli operatori.

Nel promuovere un approccio che superi la visione del paziente come mero caso clinico, per considerarlo nella sua globalità di persona, l'Azienda è cosciente del valore assunto dall'assistenza che integra e supporta i processi diagnostici, terapeutici e riabilitativi. In questo campo la Direzione intende prioritariamente perseguire i seguenti **obiettivi generali** allo scopo di promuovere ogni aspetto che favorisca la relazione tra paziente ed ospedale:

- migliorando l'ambiente nel quale il paziente viene a trovarsi, attraverso la ricerca di una elevata qualità dell'assistenza alberghiera globale, favorendo il mantenimento delle relazioni sociali e familiari dell'assistito al fine di minimizzare il trauma dell'ospedalizzazione e cercando di salvaguardare al contempo sia la sicurezza del paziente che la sua privacy;
- curando la continua attenzione dei professionisti verso il paziente come persona e incoraggiandoli a mantenere costantemente una relazione diretta con ogni singolo assistito;
- migliorando il livello di compliance dei pazienti ai trattamenti attraverso la relazione, la comunicazione ed il supporto durante tutte le fasi del processo diagnostico, terapeutico e riabilitativo;
- favorendo l'informazione del paziente riguardo le proprie patologie, i percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi, ricercandone la condivisione attiva delle scelte sanitarie da attuare.

1.2.2 La soddisfazione della persona assistita

In applicazione del D.G.R. della Regione Lombardia n. 8504 del 22 marzo 2002 e successive modifiche "Linee guida per la Customer Satisfaction" ed in sintonia con gli indirizzi generali in tale ambito, l'Azienda intende porre al centro della propria attenzione le opinioni dei pazienti ritenendo che la soddisfazione delle loro aspettative siano parte integrante dei processi di assistenza ed elementi fondamentali di riferimento per il miglioramento.

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
--	--	----------------------------

In tal senso mantiene efficiente un sistema di rilevazione della “Customer Satisfaction”, dal quale trae costantemente informazioni per monitorare la propria attività. Infine, l’Azienda sulla scorta di una precisa analisi delle proprie categorie “fragili” (bambini, anziani con particolare riguardo ai non autosufficienti, disabili ecc.) ha avviato specifici progetti di miglioramento per garantire un’accoglienza più attenta, percorsi agevolati e valutazioni mirate in base alle specifiche problematiche.

Anche la raccolta e l’analisi dei reclami e degli encomi contribuisce a completare le informazioni relative alla soddisfazione della persona assistita.

1.2.3 La soddisfazione del personale

L’ASST riconosce nelle persone che operano al suo interno, la chiave di volta su cui basare gli sforzi per il miglioramento e per l’eccellenza. Per tale motivo l’Azienda si prefigge di:

- mantenere alta la propria attenzione al miglioramento del clima interno:
 - sviluppando un positivo senso di appartenenza ai team di lavoro;
 - valorizzando il contributo di tutte le professionalità, nel rispetto dell’indispensabile ruolo che ognuna di esse riveste;
 - rafforzando nei professionisti la percezione del proprio ruolo e delle proprie responsabilità;
 - favorendo la comunicazione interna, anche attraverso l’uso delle nuove tecnologie;
 - incoraggiando lo scambio di esperienze e la conoscenza del lavoro degli altri, sia sul piano culturale che della professionalità quotidiana;
 - cogliere le reali esigenze formative tecniche e professionali del personale, incoraggiandone e supportandone attivamente la frequente e sistematica formazione, quale premessa al miglioramento delle performance aziendali;
- coinvolgere il personale nell’approfondimento e nel miglioramento dei propri processi di lavoro, valorizzandone il contributo;

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
--	--	----------------------------

- mantenere attiva la propria attenzione alle istanze ed alle opinioni del personale come principale fonte di idee ed opportunità per il miglioramento.
- sviluppare la predisposizione alla didattica e al tutoring.

1.2.4 Sistema di gestione della prevenzione e sicurezza

La nostra Azienda si prefigge l'obiettivo prioritario di tutelare la sicurezza delle persone assistite, dei visitatori e di tutti gli operatori sanitari, amministrativi e tecnici, dipendenti e non dipendenti. Tale obiettivo è perseguito in ottemperanza alle disposizioni di legge, nell'ottica di prevenire l'insorgenza e/o ridurre l'entità del danno derivante da incidenti, infortuni o malattie professionali. Implicito in tale obiettivo è il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza degli ambienti ospedalieri.

In ottemperanza al D.Lgs 81/08 e s.m.i., l'obiettivo sopra richiamato costituisce un preciso obbligo in capo al datore di lavoro ed è perseguito, grazie all'istituzione del Servizio di Prevenzione e Protezione a norma dell'art. 8 che opera secondo i compiti e le attribuzioni di cui all'art. 9 del citato decreto, mediante:

- continuo aggiornamento della valutazione dei rischi presenti in azienda in relazione ai cambiamenti ed all'evoluzione delle attività svolte, del progresso tecnico e della legislazione;
- mantenimento del sistema per l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione atte a ridurre i rischi residui e a migliorare il livello di sicurezza aziendale;
- informazione e formazione del personale sui rischi generali presenti in azienda, sui rischi dovuti alle specifiche attività svolte e sui principi fondamentali di prevenzione e sicurezza.

1.2.5 L'evoluzione dell'organizzazione interna

In tutto il personale deve essere coltivata la consapevolezza di operare in una realtà complessa ed articolata che raggiunge i propri fini solo grazie al suo armonico funzionamento.

L'ASST è un'organizzazione professionale alla quale i componenti contribuiscono ciascuno con la propria cultura, sensibilità e capacità, accettando le sue regole di collaborazione in modo tale che le conoscenze e le abilità di tutti si sommino e si integrino a beneficio delle persone assistite.

	<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario</p>	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
---	--	--	----------------------------

Oltre a quanto dichiarato nei punti precedenti si delineano infine qui di seguito alcune delle **azioni** e delle **politiche** poste in essere per consentire una costante evoluzione della propria organizzazione:

- ridisegnare l'organizzazione generale e quella delle strutture in cui è articolata l'ASST in modo coerente agli obiettivi primari conseguenti alle politiche sanitarie definite;
- rivedere costantemente in tutto o in parte il modello organizzativo per adeguarsi alle variazioni di domanda, di professionalità, di tecnologie e di risorse disponibili;

I **criteri guida** del cambiamento devono pertanto essere i seguenti:

- prioritaria attenzione a garantire la sicurezza dei pazienti e dei professionisti ed a contenere il rischio clinico;
- piena valorizzazione delle conoscenze mediche ed assistenziali dei professionisti;
- massimo rispetto delle persone assistite nelle loro esigenze umane e sociali;
- massima razionalità nell'uso delle risorse strutturali, tecnologiche e professionali;
- qualità complessiva dei percorsi e delle prestazioni di diagnosi, cura, riabilitazione e assistenza;
- trasparenza dei processi di lavoro nei confronti del mondo esterno e delle diverse componenti interne;
- l'assunzione di precise e consapevoli responsabilità di tutti gli operatori;
- innovazione e ammodernamento tecnologico delle strutture e della apparecchiature;
- allineamento dell'assetto accreditato, sanitario e socio sanitario con il POAS 2023/2025;
- riorganizzazione e digitalizzazione dei processi clinici, assistenziali e gestionali in attuazione dei progetti PNRR;
- utilizzo di indicatori atti a misurare le prestazioni ed il miglioramento dei processi.

1.2.6 Il ruolo dell'Azienda nel contesto sanitario territoriale

L'ASST vuole fornire ed incrementare il proprio contributo alla qualità del servizio sanitario sia del territorio nel quale agisce che a livello regionale, nazionale ed internazionale. A tale scopo intende

	Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Sette Laghi Polo Universitario	POLITICA PER LA QUALITÀ ASST SETTE LAGHI	Data: 26/03/2024 Rev. 2
---	--	--	----------------------------

svolgere un ruolo attivo, coordinato con le altre istituzioni e realtà erogatrici di servizi, finalizzato al perseguimento dei seguenti **obiettivi**:

- incrementare la capacità di percepire e monitorare la domanda ed i bisogni, anche inespressi, presenti sul territorio, per ottimizzare le caratteristiche e la qualità dei propri servizi;
- superare quanto richiesto per l'accreditamento istituzionale perseguendo l'eccellenza della qualità offerta al paziente, anche attraverso il confronto con realtà internazionali;
- favorire la realizzazione di specifici poli di eccellenza che, nell'ambito di una efficiente rete di comunicazione, siano in grado di progredire nella ricerca e di diffondere le migliori pratiche cliniche;
- concorrere attivamente al ruolo di informazione e formazione del cittadino, indispensabile a favorire/migliorare la corretta fruizione dei servizi sanitari;
- contribuire al miglioramento del Sistema Sanitario Regionale attraverso la collaborazione con le istituzioni preposte alla definizione di livelli e percorsi assistenziali garantiti;
- consolidare la collaborazione istituzionale e strategica con l'Università dell'Insubria.

