

POLITICA PER LA QUALITÀ

MISSIONE AZIENDALE

Alfamedica eroga assistenza specialistica ambulatoriale con finalità di erogare procedure diagnostico-terapeutiche e riabilitative.

L'azienda si vuole porre come uno dei punti di riferimento del sistema sanitario della provincia di Belluno ed intende, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione.

VALORI E VISIONE AZIENDALE

I principi fondamentali che ispirano l'operato di Alfamedica sono: obiettività, imparzialità, uguaglianza, così come sanciti dalla legge fondamentale dello Stato.

A fronte di ciò Alfamedica:

- assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente con il quale vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo che sanitario.
- vuole costruire un rapporto di corretta collaborazione con il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello.
- si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie moderne, testate e sicure.
- ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire appropriatezza ed efficacia degli interventi.
- si fa obbligo di tutelare la dignità della persona e porre al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita degli utenti e dei loro congiunti.

OBIETTIVI GENERALI

Alfamedica persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari erogati attraverso la definizione dei seguenti obiettivi suddivisi su 4 aree d'azione:

1 - Area dell'organizzazione

- Generare trasparenza diffusa degli atti
- Ridurre i costi della non qualità, recuperare produttività
- Favorire il miglioramento della gestione in termini di efficienza e di efficacia
- Ottimizzare l'utilizzo delle risorse
- Sviluppare le risorse umane in coerenza con il sistema organizzativo
- Migliorare in modo continuo il sistema della comunicazione interna/esterna
- Gestire la struttura nel rispetto dei requisiti ambientali e della collettività

2 - Area del rapporto con il cittadino/utente

- sostenere una politica di umanizzazione della struttura ad ogni livello
- Orientare i comportamenti degli operatori all'attenzione continua alla persona
- Garantire la soddisfazione dei bisogni dell'utente
- Garantire la continuità del servizio, tanto nell'elezione che nell'urgenza
- Mantenere il dialogo con l'utente e le associazioni che lo rappresentano

3 - Area delle attività/processi

- Controllare e migliorare in modo continuo e progressivo tutti i processi
- Definire standard professionali di elevato valore tecnico
- Prevenire ed eliminare le cause di errore e gli eventi a rischio
- Garantire l'appropriatezza e l'efficacia dei comportamenti
- Assicurare appropriati livelli di sicurezza per gli utenti e gli operatori
- Mantenere attivo il sistema di misurazione continua della qualità a livello di processo, struttura, esito, soddisfazione dell'utenza, costi
- Promuovere una pratica medica basata su criteri di efficacia ed appropriatezza.

4 - Area del miglioramento e dell'innovazione tecnologica

- Operare per la costante ricerca di aree di eccellenza
- Garantire la formazione permanente del personale
- Sviluppare le competenze in rapporto ai bisogni
- Mantenere il livello della tecnologia al passo con le innovazioni documentate e approvate dalla comunità scientifica

Per il raggiungimento degli obiettivi la direzione di Alfamedica ha definito come prioritari:

- l'implementazione ed il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:2000.
- il completamento del percorso di accreditamento per la medicina sportiva.
- l'attuazione del miglioramento continuo della qualità, secondo il modello PDCA, stimolando la comunicazione, monitorando le attività che incidono sulla qualità (non conformità, reclami, eventi avversi, ecc.) ed attivando adeguate azioni correttive e preventive
- la promozione costante della crescita della professionalità e delle competenze del personale interno.

La Direzione invita tutti i collaboratori a partecipare attivamente nell'applicazione dei metodi del Sistema Qualità e dei processi aziendali ed a suggerire continui miglioramenti degli stessi.

Belluno, 31 marzo 2016

La Direzione