

POLITICA DELLA QUALITÀ

punto 5.2.1 della norma

Redatto: Dr.ssa B. Piazza (RQ)

Verificato e Approvato: Consiglio di Direzione

INDICE

LA QUALITÀ PER LA CONGREGAZIONE	2
LA QUALITÀ PER VILLA SAN BENEDETTO.....	2
LE PAROLE CHIAVE DELLA QUALITÀ	2
IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ	2
GLI OBIETTIVI DELLA QUALITÀ.....	3

LA QUALITÀ PER LA CONGREGAZIONE

MC 7. Dare alla Qualità una focalizzazione trasversale che coinvolga le politiche e i sistemi gestionali .

Lo sviluppo della componente ospedaliera della qualità, richiede una prospettiva propria, integrale e differenziata (valori e cultura ospedaliera), che implichi una focalizzazione trasversale e che estenda i suoi principi all'elaborazione ed attuazione delle politiche relative (assistenziale, risorse umane, organizzazione, sistemi, infrastrutture, etc..).

Azione: proseguire nel processo di miglioramento continuo derivante dall'applicazione del sistema di gestione qualità interno, programmando l'introduzione di sempre più specifici indicatori. (*Missione Condivisa Congregazione anno 2006*).

LA QUALITÀ PER VILLA SAN BENEDETTO

La Direzione di VSB considera la Qualità elemento cardine della propria strategia.

La Qualità è intesa come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche del servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente le richieste di cura e di assistenza nonché tutte le altre necessità della persona assistita, dei familiari e degli operatori.

(*Codice d'Identità Villa San Benedetto 2009*)

LE PAROLE CHIAVE DELLA QUALITÀ

Le parole chiave della Qualità sono:

- **EFFICACIA:** la capacità di produrre un determinato effetto.
- **EFFICIENZA:** la massima produttività ottenibile dalle risorse e tecniche disponibili.
- **INNOVAZIONE:** rappresenta una modificazione dello stato di cose esistente che migliora e rinnova.
- **COMPETENZA PROFESSIONALE:** costituisce l'insieme delle capacità, delle conoscenze e delle esperienze in campo sanitario, assistenziale, sociale, organizzativo e gestionale.
- **ECCELLENZA:** l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide e valorizzando il merito.

IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ

Il Sistema di Gestione Qualità in VSB è applicato alle attività di Progettazione ed Erogazione di servizi diagnostico-terapeutici, infermieristici-assistenziali, rieducativi, riabilitativi, socio-animativi e di supporto in regime residenziale, semiresidenziale ed ambulatoriale attraverso le seguenti Unità Operative e servizi: Riabilitazione specialistica Psichiatrica e Psichiatria Generale – Residenza Sanitaria Assistenziale – Residenza Sanitaria Disabili – Centro diurno Psichiatrico – Centro Prelievi – Ambulatori di Neurologia, Psichiatria e Psicologia.

Nell'ambito del processo di erogazione del servizio, Villa S. Benedetto, ricorre a fornitori esterni (Outsourcing) per la gestione ed erogazione dei servizi di ristorazione, lavanderia, manutenzione impianti e per alcuni servizi socio-sanitari.

Il Sistema di Gestione Qualità, attualmente implementato in VSB, è il risultato del processo di integrazione delle regole e delle logiche di accreditamento e certificazione volontaria e istituzionale. VSB è infatti una struttura autorizzata, accreditata e a contratto con il SSN per quanto ottemperando i requisiti gestionali, organizzativi e strutturali richiesti, entro i limiti di budget assegnati alle singole unità organizzative a contratto sia sanitarie che socio assistenziali

Il Sistema Qualità si sviluppa tenendo conto dei requisiti della norma ISO 9001-2015, degli standard Joint Commission International per l'Accreditamento dei Servizi di Assistenza Sociosanitaria Residenziale e/o Riabilitativa "Long Term Care", dei criteri elencati nel Modello EFQM e dei requisiti della normativa OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series).

GLI OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

La Qualità in VSB ha lo scopo di orientare e regolamentare le attività del Centro in modo sistematico e documentato. In quanto elemento strategico dell'Organizzazione è strumento di supporto trasversale alle diverse attività la compongono. Definisce pertanto i propri obiettivi prendendo spunto dall'**analisi del contesto** nel quale opera Villa San Benedetto approfonditamente descritta nel Piano di Gestione Annuale a cui contribuisce alla stesura anche la Responsabile Qualità.

Il Sistema di Gestione Qualità creato e sviluppato in VSB, nella condivisione dei valori della Congregazione che manifestano ed esplicitano il senso e l'originalità del progetto ospedaliero, quello della Centralità della Persona e dell'Ospitalità:

1. si impegna ad agire per la tutela e la promozione della dignità umana, dell'equità, della solidarietà e dell'etica professionale al fine di attivare processi di promozione e di tutela della salute;
2. si impegna, nel suo compito di supervisore delle attività aziendali, a soddisfare il "bisogno di salute" delle persone che accedono al Centro, considerando le aspettative e le istanze della persona assistita, dei familiari e dei diversi portatori di interesse;
3. si impegna a promuovere un approccio per processi al fine di razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro ed il flusso delle informazioni per determinare un sistema organizzativo gestionale che valorizzi la reale competenza professionale;
4. si impegna nella definizione, aggiornamento ed adozione di Linee Guida, Procedure e Protocolli, al fine di garantire l'applicazione standardizzata di comportamenti e modalità operative finalizzate all'ottenimento di risultati comuni ed alla riduzione degli errore;
5. si impegna a dare impulso ad un approccio incentrato al miglioramento continuo e alla sicurezza delle cure e dell'assistenza della persona, attraverso il coinvolgimento del personale nella conoscenza dei principi della Qualità, che permette l'identificazione delle criticità e degli errori propri dei processi di erogazione del servizio, primari e di supporto, quali opportunità di crescita e nella conseguente pianificazione di progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive;

6. si impegna a sostenere e diffondere l'abitudine alla misurazione delle attività e delle performance, mediante specifici indicatori di processo e di esito supportati da appositi sistemi informatici, incentivando la raccolta dei dati e l'elaborazione degli stessi per permettere un costante controllo e supervisione, fonti di miglioramento continuo;
7. partecipa alla definizione di percorsi formativi e di addestramento del personale al fine di assicurare la partecipazione attiva di tutti gli operatori nella attuazione, gestione e miglioramento del Sistema di Gestione Qualità;
8. anche se la parola "rischio" è normalmente associata ad un valore negativo, in VSB il Sistema Qualità le attribuisce anche un'accezione positiva e si impegna a considerarlo quale principio per la pianificazione di interventi correttivi e/o preventivi degli errori. Il SGQ utilizza metodi di analisi del rischio reattivi (gestione del rischio clinico di incident reporting ed eventi sentinella) e proattivi (FMEA);
9. si impegna a promuovere la crescita di competitività, rispondendo ai bisogni socio-sanitari territoriali, in un settore in cui la Qualità della Struttura e del servizio erogato fanno la differenza rispetto alle altre strutture presenti sul territorio.