



POLITICA DELLA QUALITÀ ISTITUTO FIGLIE SAN CAMILLO 2019

La missione dell'Istituto Figlie di San Camillo consiste nella testimonianza dell'amore di Cristo misericordioso verso l'uomo infermo mediante il ministero del servizio corporale e spirituale. In questa ottica di testimonianza si sviluppa l'attività di diagnosi, cura ed assistenza ospedaliera e l'attività di formazione e addestramento del personale sanitario. Pertanto, l'Istituto, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali e in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica, ha quale principale obiettivo quello di contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione.

I principi su cui l'Istituto Figlie di San Camillo fonda il proprio operato sono i seguenti:

- **rispetto** dei principi etico morali dell'Istituto Religioso Figlie di San Camillo, con particolare tutela del diritto alla vita con esclusione di tutte quelle attività che contrastano con i valori ed i principi della dottrina Cristiana;
- **eguaglianza**: nell'erogazione dei servizi ai cittadini secondo regole comuni per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **imparzialità**: nell'erogazione del servizio verso tutti i cittadini che si rivolgono al nostro Istituto;
- **continuità e regolarità**: nell'erogazione dei servizi nel rispetto delle norme di organizzazione della struttura;
- **efficienza – efficacia**: il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti;
- **partecipazione**: al cittadino è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Questi principi fondamentali sono garantiti agli utenti dell'Istituto Figlie di San Camillo che, anche attraverso la Carta dei Servizi delle singole strutture sanitarie, intende riconfermare il suo impegno per :

- rispettare il tempo delle persone, riducendo progressivamente al minimo le attese e semplificando le formalità per l'accesso alle prestazioni;
- fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta;



POLITICA DELLA QUALITÀ ISTITUTO FIGLIE SAN CAMILLO 2019

- rispettare la dignità delle persone, instaurando un rapporto tale da limitare i disagi, mettendola in condizione di esprimere i suoi bisogni ed offrendo la massima riservatezza;
- garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- curare ed assistere nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita delle persone, facilitando il contatto con i familiari, gli amici e i conoscenti;
- favorire le condizioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alla propria vita, informando, durante il trattamento sanitario, in modo comprensibile, chiaro e completo;
- promuovere tutte le azioni orientate alla umanizzazione del rapporto cittadino - malato e Ospedale, facendo sì che il malato sia sempre al centro delle attenzioni dei sanitari e del personale non medico, garantendo un'assistenza personalizzata e globale;
- collaborare con i cittadini per la piena attuazione dell'articolo 14 del decreto legge 502/92- 517 attraverso la predisposizione di verifiche periodiche della qualità fondate su programmi di monitoraggio, la loro partecipazione alle conferenze dei servizi e la rimozione degli ostacoli che impediscono l'accesso alle informazioni;
- favorire la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con esse iniziative volte a migliorare la qualità dell'assistenza.

L'Istituto Figlie di San Camillo si impegna a promuovere tutte le iniziative affinché gli obiettivi su menzionati possano trovare una concreta realizzazione attraverso progetti di qualità, gruppi di miglioramento, momenti di aggiornamento e formazione, coinvolgendo tutti gli operatori in questo processo innovativo.

Sulla base di questi indirizzi l'Istituto Figlie di San Camillo fonda il proprio Sistema di Gestione per la Qualità sull'integrazione dei due modelli che in questi anni hanno progressivamente costituito un punto di riferimento consolidato per tutto il personale dell'Istituto:

- Certificazione UNI EN ISO 9001:2015;
- Accreditamento Istituzionale.



POLITICA DELLA QUALITÀ ISTITUTO FIGLIE SAN CAMILLO 2019

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ DELL'ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO ANNO 2019

La pianificazione strategica e la politica per la qualità aziendale forniscono un quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità. Tra gli obiettivi generali, finalizzati al miglioramento del sistema di gestione, da verificare alla distanza di un anno (obiettivo a breve termine) il Piano strategico evidenzia:

1.Recepire a livello d'Istituto le raccomandazioni ministeriali sulla prevenzione del rischio clinico.

Risorse: Sistema Qualità ed Accreditamento, Uffici Qualità, Risk Management. Il consumo di risorse ed i conseguenti costi sono coperti dalla Direzione Generale.

Responsabile: Responsabile Servizio Qualità ed Accreditamento IFSC.

Termine conseguimento: 31.12.2019

Criteri per la valutazione: il criterio di valutazione si basa sulla capacità del Servizio Qualità ed Accreditamento IFSC di predisporre, adottare e distribuire alle strutture sanitarie della sede di Brescia, Cremona, Trento, Treviso e Roma documenti di riferimento che assicurino il recepimento delle raccomandazioni ministeriali riguardanti la gestione del rischio clinico.

Indicatori: N.° di raccomandazioni ministeriali recepite con un documento d'Istituto/N.° totale raccomandazioni ministeriali x 100

Target: 70%

2.Mantenere l'Accreditamento regionale/provinciale garantendo la soddisfazione dei requisiti ulteriori cogenti per ogni struttura sanitaria.

Risorse: Sistema Qualità ed Accreditamento, Uffici Qualità. Il consumo di risorse ed i conseguenti costi sono coperti dalla Direzione Generale.

Responsabile: Responsabile Servizio Qualità ed Accreditamento IFSC

Termine conseguimento: 31.12.2019

Criteri per la valutazione: il criterio di valutazione si basa sulla capacità delle strutture sanitarie della sede di Brescia, Cremona, Trento, Treviso e Roma di mantenere l'Accreditamento Istituzionale.

Indicatori: N.° di strutture sanitarie che hanno mantenuto l'Accreditamento Istituzionale/N.° totale delle strutture Accreditate x 100

3.Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 del Sistema Gestione per la Qualità.

Risorse: Sistema Qualità ed Accreditamento, Uffici Qualità. Il consumo di risorse ed i conseguenti costi sono coperti dalla Direzione Generale.

Responsabile: Responsabile Servizio Qualità ed Accreditamento IFSC

Termine conseguimento: 31.12.2019

Criteri per la valutazione: il criterio di valutazione si basa sulla capacità di mantenere il certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Indicatori: N.° di non conformità maggiori assegnate dall'Ente Terzo durante la verifica di sorveglianza del 2019/N.° totale di non conformità assegnate dall'Ente Terzo durante la verifica di sorveglianza del 2019 x 100

Target: 0%



POLITICA DELLA QUALITÀ
ISTITUTO FIGLIE SAN CAMILLO
2019

4. Adottare una cartella clinica informatizzata.

Risorse: Gestione e Sviluppo Sistemi Informatici. Il consumo di risorse ed i conseguenti costi sono coperti dalla Direzione Generale.

Responsabile: Responsabile ICT e privacy

Termine conseguimento: 31.12.2019

Criteri per la valutazione: il criterio di valutazione si basa sulla capacità di adottare in ogni struttura sanitaria IFSC certificata ISO 9001 una cartella clinica informatizzata.

Indicatori: N.° di strutture sanitarie IFSC certificate ISO 9001 che hanno adottato una cartella clinica informatizzata/N.° totale strutture sanitarie IFSC certificate ISO 9001 x 100

Target: 100%

Gli strumenti che la Direzione ritiene indispensabili per il conseguimento dei suddetti obiettivi generali sono:

- la formazione e l'addestramento del personale;
- il coinvolgimento e la motivazione del personale nell'implementazione e nell'attuazione del SGQ;
- una corretta gestione delle non conformità rilevate e delle azioni correttive/preventive intraprese;
- la sorveglianza e l'analisi dei dati sull'efficacia del SGQ;
- l'individuazione delle criticità organizzative al fine di individuare le possibili opportunità di miglioramento a salvaguardia della salute dell'utente.

Roma

06.03.2019

Il Dirigente Coadiutore del Direttore Generale
Dott.ssa Tiziana Bianchi