	Nome documento: Politica della qualità AZ e vision	Codice documento: AII0MQDS01R0
	File di archivio:	Data di emissione: 01/01/2012
		Indice di revisione: 0

Politica della Qualità Az e Vision

L'A.S.L. n.1 Imperiese provvede all'attuazione, nell'ambito territoriale di competenza, del principio costituzionalmente garantito di tutela della salute come diritto fondamentale dell'individuo ed interesse della collettività.

L'A.S.L. n. 1 Imperiese realizza in ambito locale gli indirizzi, in materia sanitaria, definiti sia a livello nazionale sia a livello regionale, accogliendo le istanze e le esigenze della comunità che in essa operano, al fine di garantire i livelli essenziali di assistenza.

Nel perseguire questo scopo l'Azienda fissa, come costante punto di riferimento, il raggiungimento di risultati che garantiscano elevati livelli di qualità nella prestazione dei servizi offerti e, nello stesso tempo, consentano riscontri positivi anche dal punto di vista economico e finanziario attraverso l'impiego efficiente delle risorse attribuite, grazie anche all'attivazione di una rete integrata di servizi sanitari, che coinvolga le differenti articolazioni sociali ed istituzionali, nel perseguire un "progetto complessivo di salute".

L'Azienda, vista la sua peculiare situazione geografica, sviluppa forme di collaborazione transfrontaliera nell'ambito delle politiche comunitarie europee per potenziare l'offerta sanitaria alla propria popolazione.

L'Azienda si pone come obiettivo prioritario il miglioramento continuo e costante degli standards qualitativi dei servizi, provvedendo, in particolare, allo sviluppo dell'attività sanitaria, alla promozione della salute sul territorio, alla realizzazione di efficaci modalità di assistenza, anche di tipo domiciliare, all'introduzione ed alla applicazione di nuovi strumenti terapeutici e di nuove tecniche di diagnosi e cura finalizzati al raggiungimento di una maggiore efficienza operativa, all'aggiornamento del personale, al sistematico rinnovamento e alla revisione delle strutture e delle attrezzature, nell'ambito delle risorse disponibili.

L'Azienda sostiene il diffondersi, al suo interno, di una cultura di pieno rispetto, "personalizzazione" ed "umanizzazione" e, a tal fine, promuove lo spirito di solidarietà e di umanità nei rapporti tra gli operatori e con il paziente ed incentiva ogni forma di partecipazione ed interessamento.

L'Azienda si impegna a verificare e controllare periodicamente e con varie metodologie il raggiungimento degli impegni e degli obiettivi raggiunti

L'Azienda eroga i servizi nel costante rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari e Sociali. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche o mentali.

Equità

L'Azienda si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.

Qualità


L'Azienda assume ogni iniziativa finalizzata al continuo miglioramento della qualità.

Accessibilità

Per favorire l'accessibilità ai servizi, l'Azienda persegue la semplificazione delle procedure e promuove una costante informazione.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa specifica, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del

	Nome documento: Politica della qualità AZ e vision	Codice documento: AII0MQDS01R0
	File di archivio:	Data di emissione: 01/01/2012
		Indice di revisione: 0

servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il cittadino ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda adotta le misure idonee per garantire, nell'erogazione dei suoi servizi, il miglior rapporto possibile fra risorse disponibili, obiettivi perseguiti e risultati raggiunti.

Appropriatezza

L'Azienda promuove, in tutti i livelli di assistenza, l'appropriatezza clinica intesa come erogazione delle prestazioni più efficaci a fronte dei bisogni accertati e l'appropriatezza organizzativa intesa come utilizzo del miglior contesto per l'erogazione della prestazione più efficace.

Ogni cittadino che fruisce dei servizi offerti dall'Azienda ha diritto:

- a prestazioni ad elevati livelli qualitativi;
- ad essere assistito con costante cura e scrupolosa attenzione;
- ad un trattamento sempre rispettoso della dignità umana e attento alle scelte individuali e alle esigenze derivanti dall'adesione a convinzioni filosofiche e religiose;
- ad una completa informazione riguardo la propria situazione clinica, le terapie e le cure da seguire, la possibilità di indagini e trattamenti eventualmente anche presso altre strutture;
- ad essere sottoposto a terapie ed interventi solo dopo avere prestato il proprio consenso informato, salvi i casi di necessità ed urgenza;
- alla certezza di un trattamento rispettoso ed attento anche nei confronti della propria famiglia.

L'Azienda si assume come impegno inderogabile lo sviluppo, nei vari ambiti, del Sistema Qualità (dei servizi erogati, degli ambienti e delle condizioni di lavoro dei dipendenti, di una informazione trasparente e corretta, percepita dall'utente sia interno che esterno, del sistema gestionale e dell'innovazione) mediante:


a) il *Dipartimento strutturale di Pianificazione e Staff*, istituito con lo scopo di porre in essere un sistema integrato di meccanismi operativi idonei a tradurre politiche e strategie della Direzione Strategica in obiettivi operativi e attività coordinate per il buon funzionamento delle Strutture Organizzative Aziendali.

Attività prioritarie sono Pianificazione degli Obiettivi, Programmazione e Controllo delle attività/servizi e integrazione tra le strutture, Indicatori del grado di efficacia sanitaria e di soddisfazione della qualità raggiunta dall'Azienda comunicata all'interno e all'esterno e percepita dall'utenza.

L'Azienda cura e promuove il necessario ammodernamento delle sue strutture logistiche e strumentali, dando impulso alla realizzazione di opere che garantiscano l'erogazione dei servizi a standards qualitativi sempre più elevati.

L'Azienda applica le misure previste dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 (T.U. in materia di salute e sicurezza sul lavoro) al fine di garantire le migliori condizioni di sicurezza per gli operatori negli ambienti di lavoro e nell'uso degli impianti, nonché la normativa vigente a tutela della sicurezza dell'utente.

L'Azienda si propone di fornire sempre all'utente una risposta soddisfacente all'attesa, non solo relativamente ai "bisogni di salute", ma anche preoccupandosi di coinvolgerlo nella sua azione con la possibilità di prendere parte e collaborare al controllo quantitativo e qualitativo dei servizi offerti, mediante:

	Nome documento:	Codice documento:	
		Politica della qualità AZ e vision	AII0MQDS01R0
	File di archivio:		Data di emissione: 01/01/2012
			Indice di revisione: 0

- a) *Guida ai Servizi*, predisposta e diffusa dall'Azienda, anche via internet, che permette ai cittadini ed agli operatori di conoscere, in modo rapido ed immediato, gli elementi che caratterizzano l'attività dell'A.S.L.;
- b) *Customer Satisfaction*, sia attraverso l'indagine sulla qualità percepita per i servizi di cura e assistenza rivolta agli utenti (customer satisfaction esterna) sia attraverso l'indagine sul clima interno aziendale (customer satisfaction interna);
- c) *La S.S. Comunicazione U.R.P. e Marketin*, istituita, nel rispetto della normativa vigente in materia, al fine di avviare un rapporto di intercomunicazione continua fra l'Azienda e l'utenza;
- d) *Il Regolamento di Pubblica Tutela* che disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogate dall'Azienda o situazioni di disservizio;
- e) *Sito Internet Aziendale* che garantisce l'accessibilità alle informazioni, l'aggiornamento costante sull'attività dell'Azienda nonché l'interazione con i cittadini-utenti;
- f) *Intranet aziendale* al fine di fornire la comunicazione interna e la costante informazione ai dipendenti
- g) Un organismo consultivo con le associazioni di volontariato e tutela per la rilevazione ed il miglioramento della qualità dei servizi che ha i seguenti obiettivi:
- favorire la partecipazione dei cittadini al processo decisionale aziendale per gli aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi e della comunicazione fra le strutture sanitarie e i cittadini;
 - diffondere la conoscenza e la partecipazione promuovendo progetti di educazione alla salute con il coinvolgimento delle diverse associazioni di tutela e volontariato.
- h) *La Conferenza dei Servizi*, costituita secondo normativa per l'analisi dell'andamento dei servizi e di ogni altra materia di interesse.