	TABELLA	Cod.: TAB1PG01
	POLITICA PER LA QUALITA’ ED INDIRIZZI DELLA DIREZIONE	Data: 02/01/2023
		Rev. 3
		Pagina 1 di 2

1. POLITICA PER LA QUALITÀ ED INDIRIZZI DELLA DIREZIONE

Considerato che la missione del Centro Fisioterapia Stagno consiste nel soddisfare le esigenze diagnostico–terapeutiche dei cittadini/utenti, grazie alla presenza di medici fisiatristi coadiuvati da professionisti della riabilitazione, la Direzione Generale ha implementato, nell’ambito della propria organizzazione, un Sistema di Gestione della Qualità, con il supporto della Direzione Tecnica e con l’attuazione operativa da parte del Responsabile Assicurazione Qualità.


Attraverso tale Sistema si intende:

- **ottenere la soddisfazione degli utenti** e verificarne l’effettivo livello di soddisfazione attraverso indicatori oggettivi e misurabili che attestino il miglioramento della “qualità della vita” nei suoi due aspetti di funzionalità fisica e di riduzione della sofferenza;
- **fornire oggettiva evidenza dei livelli di qualità raggiunti** e di migliorarli, facendo in modo che vengano percepiti dagli utenti;
- **sviluppare e migliorare il risultato operativo** in coerenza con le strategie definite dalla Direzione, con un’attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.

La Direzione è cosciente che il Sistema di Gestione della Qualità è un processo in costante evoluzione e che la definizione di un Sistema di Indicatori rappresenta uno strumento di lavoro che deve essere adottato e migliorato attraverso il Riesame annuale del Sistema Qualità.

La Direzione ha definito i seguenti **obiettivi generali** relativi alla Politica della Qualità e che hanno carattere permanente:

- implementare una gestione secondo criteri di eticità, a garanzia dell’erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti;
- migliorare i livelli di qualità dei servizi erogati e dell’organizzazione interna, secondo obiettivi definiti nella pianificazione strategica ed operativa, basati su:
 - La pianificazione e la programmazione delle risorse;
 - La messa in opera di indicatori di gestione;
 - La gestione delle risorse umane;
 - La rendicontazione periodica;
 - La correlazione tra le azioni sul mercato, la soddisfazione degli utenti ed il risultato operativo
 - Il miglioramento continuo dei tempi di attesa, l’adozione di tecnologie all’avanguardia e di avanzate modalità di assistenza.
- ottenere la soddisfazione degli utenti ed il monitoraggio dei servizi forniti attraverso il costante controllo del processo “Servizio all’utente”;
- garantire l’accuratezza e la precisione dei dati e/o delle informazioni ottenute a seguito del monitoraggio dei servizi terapeutici forniti;
- garantire la qualità dei risultati verso le aspettative/necessità che hanno portato alla richiesta delle prestazioni e/o dei servizi di fisiochinesiterapia, al fine di consentire riconoscimenti oggettivi da parte degli utenti;
- coinvolgere tutto il Personale nel miglioramento continuo della qualità, nella prevenzione delle non conformità e nel miglioramento dei processi aziendali;
- assicurare la destinazione di adeguate risorse economiche all’attività di aggiornamento tecnico-professionale del personale. La Direzione intende perseguire una politica di gestione delle risorse umane volta a garantire che il personale sia motivato e consapevole del proprio lavoro e che partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale. Si intende perseguire tale obiettivo attraverso un programma di formazione ed addestramento sia sulle tematiche della qualità che su aspetti tecnici e gestionali.
- individuare ed analizzare eventuali carenze di Sistema, suggerendo azioni correttive o preventive idonee prima che il paziente/cliente ne sia interessato, con particolare riguardo alla Sicurezza.

	TABELLA	Cod.: TAB1PG01
	POLITICA PER LA QUALITA' ED INDIRIZZI DELLA DIREZIONE	Data: 02/01/2023
		Rev. 3
		Pagina 2 di 2

S'intende raggiungere tali obiettivi attraverso un continuo contatto con i professionisti medici (MMG, fisiatrici, neurochirurghi e ortopedici) della sanità pubblica e privata, con esperti in temi tecnologici o sicurezza, con la cittadinanza e gli utenti, e con l'aggiornamento e la formazione continua del personale.

Il Personale del Centro ed i Collaboratori esterni sono stati informati relativamente alla Politica della Qualità perseguita dal Centro, nonché dei relativi Obiettivi descritti nel presente documento, e si sono impegnati ad esercitare le proprie attività rispettando le linee guida e le procedure formulate dall'azienda, contribuendo, per le parti di propria competenza, al loro miglioramento.

Al fine di attuare tale Politica e gli Obiettivi generali che da essa derivano, la Direzione definisce obiettivi specifici all'interno del Piano Annuale di Miglioramento della Qualità e fornisce al Responsabile Assicurazione Qualità direttive e risorse volte a raggiungere gli obiettivi prefissati. I relativi strumenti di controllo sono costituiti dagli Audit interni, dagli Audit esterni e dal Riesame annuale della Direzione.

2. ANALISI DEL CONTESTO

Le continue evoluzioni del sistema socioeconomico globale nonché le aspettative provenienti dall'utenza determinano la necessità di predisporre idonei modelli di gestione ed organizzazione capaci di integrare la complessità che emerge in maniera sempre più evidente.

Il Centro Fisioterapia Stagno, autorizzato ed accreditato dal SSR del Piemonte per le prestazioni di riabilitazione e fisioterapia ambulatoriale, ha come principale utente il cittadino residenziale, spesso esente dal contributo sanitario per età, reddito o patologia.

Il Centro opera in una provincia di medio-piccole dimensioni ed ha sempre prestato la massima attenzione al rapporto con i suoi pazienti/utenti, tant'è che – a seguito del progressivo sviluppo dell'utenza - negli ultimi anni ha dovuto costantemente incrementare il Personale e le dotazioni tecnologiche.

Inoltre la sua elevata capacità professionale ed organizzativa ha consentito di aumentare livello, diversità e qualità delle prestazioni, non solo nel settore convenzionato ma anche in quello privato.

Dall'analisi dei dati, effettuata in sede di Riesame della Direzione, emerge un dato molto significativo, ossia l'importanza del sito internet e dei canali social nel diffondere le informazioni del Centro, incluse quelle sulla qualità dei servizi offerti.

Da tale analisi consegue la definizione di un obiettivo prioritario da parte della Direzione, ossia l'intento di estendere ulteriormente il proprio bacino di utenza attraverso campagne promozionali e pubblicitarie (divulgate tramite sito internet, social, stampa locale), volte ad ampliare la conoscenza dei cluster di riferimento ed alla elaborazione di idonee campagne di Promozione della salute conformi al credo aziendale, basato sui principi di CURA, UMANITA' E FIDUCIA.

In un contesto sanitario ormai frammentato ed alquanto complesso, il Centro Fisioterapia Stagno si pone l'obiettivo di creare un contesto di UNITA' della cura in cui il paziente viene seguito a 360 ° in un puntuale lavoro di équipe svolto da medici fisiatrici, dai terapisti della riabilitazione, nonché dai medici specializzati del territorio e dalla segreteria.

Le difficoltà economiche dovute alla riduzione del budget e la concorrenza di altre strutture private della Provincia determinano la necessità di consolidare i punti di forza del Centro, quali le specializzazioni del personale, la qualità delle prestazioni erogate, l'attenzione alle particolari esigenze del paziente, il processo di umanizzazione e di unità delle cure e di ampliare le dimensioni della struttura e sviluppare ulteriori processi di informatizzazione,

Il Centro ritiene fondamentale il rispetto dell'appropriatezza clinica in linea con i principi dell' EBM (Evidence Based Medicine), ed analizza annualmente gli eventuali aggiornamenti delle linee guida in sede di Riesame di Direzione.

IL DIRETTORE GENERALE