

Il Presidio di riabilitazione SAN PAOLO S.r.l. ha come obiettivo primario il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi erogati al fine di poter offrire servizi sempre aggiornati e rispondenti ai bisogni dell'utenza.

Tale obiettivo richiede impegno costante da parte della Direzione e di ogni componente dello staff medico e tecnico dell'azienda. In questa ottica il sistema di gestione della qualità mira all'applicazione ed al continuo miglioramento di un Sistema basato sui concetti Clinical Governance conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 posto come obiettivo la diffusione del concetto di *risk based thinking*, ovvero l'utilizzo del sistema di gestione per la qualità come strumento preventivo nella gestione dei rischi e delle opportunità capace d'inglobare anche aspetti gestionali ed organizzativi propri del rischio clinico.

La Direzione della struttura ha definito la propria politica strategica complessiva che si sostanzia nella valorizzazione ed il perseguimento dei seguenti impegni/programmi:

1. mettere il paziente al centro della propria organizzazione e del proprio lavoro:

- garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione, tutelando altresì il diritto alla privacy ed alla riservatezza;
- assicurare le migliori prestazioni riabilitative ed assistenziali, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità nel rispetto delle linee di indirizzo della Regione Campania e delle linee guida nazionali e internazionali;
- Offrire ai pazienti un'accoglienza carica di rispetto, umanità e cortesia;
- Garantire che il paziente riceva informazioni esaurienti sulla patologia (diagnosi e prognosi) sulla terapia e sui trattamenti praticati in termini accessibili e comprensibili, in modo da assicurare una piena, autonoma e consapevole autodeterminazione del paziente al trattamento riabilitativo (diritto di scelta) nell'ottica di una effettiva alleanza terapeutica (partecipazione);
- Garantire il supporto ai familiari della persona disabile, al fine di assicurarne la massima partecipazione attiva e propositiva al processo terapeutico - riabilitativo.
- Migliorando in ogni circostanza i livelli di sicurezza per gli utenti e per gli operatori;
- Promuovere una pratica medica basata sui criteri di efficacia, dimostrata da evidenze scientifiche ed appropriatezza (Evidence Based Medicine) mediante la corretta applicazione e diffusione di protocolli diagnostico terapeutici ed agli obiettivi di sicurezza dei pazienti;

2. tenere nella dovuta considerazione le leggi, le norme ed i principi etici che regolano l'attività sanitaria svolta nell'azienda, rispettando l'ambiente e prestando particolare attenzione a quanto prescritto dalle normative riguardanti l'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro.

3 perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento nel livello qualitativo dell'assistenza, migliorando l'efficacia e l'efficienza dei propri processi erogativi anche attraverso l'analisi di indicatori che rilevino la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.

- sostenere il miglioramento continuo dei processi mediante la verifica dei fattori qualificanti le attività di riabilitazione, utilizzando indicatori atti a misurare il raggiungimento degli obiettivi individuati e promuovendo l'attività di azioni preventive ed eventuali azioni correttive.

4 assicurare una corretta e sistematica comunicazione all'interno e all'esterno della propria organizzazione garantendo:

- Strumenti idonei per il coinvolgimento, la motivazione e l'aumento del senso di appartenenza degli operatori;

- Chiarezza, comprensibilità ed accessibilità delle informazioni in rapporto a : cittadini, istituzioni, associazioni, medici di base, scuole, comitati.

5 ***assicurare un livello costantemente elevato delle prestazioni erogate favorendo la formazione continua del:***

- Personale sanitario con corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione sulle nuove tecniche riabilitative e sulle procedure per l'utilizzo delle attrezzature;
- Personale amministrativo attraverso l'aggiornamento informatico.

La Direzione della Struttura è impegnata affinché la Politica per la Qualità aziendale sia compresa ed attuata da tutto il personale nello svolgimento delle proprie attività.

La Direzione dispone che detto documento sia consegnato a tutti i dipendenti e collaboratori aziendali ed in accettazione al fine di essere a disposizione di tutti gli utenti.

Casale di Carinola, 14 novembre 2019