

### **A TUTTO IL PERSONALE DEL POLIDIAGNOSTICO**

Il Polidiagnostico Santa Lucia nell'ottica del percorso di miglioramento continuo ha avviato l'implementazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015, con certificazione RINA S.p.A.

**La *vision*** della nostra azienda è di continuare ad essere un importante punto di riferimento per tutti i cittadini utenti che abbisognano di un percorso diagnostico nel campo della Medicina offrendo prestazioni sanitarie di elevato livello qualitativo in un contesto di massima sicurezza.

Il raggiungimento di una posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie private in Sicilia è testimoniato dai dati relativi al numero di prestazioni erogate e dal positivo giudizio espresso dai cittadini utenti sui diversi aspetti del servizio erogato.

La Direzione Aziendale considera i traguardi raggiunti come ulteriore stimolo al miglioramento continuo che intende attuare con una costante attività di presidio dei processi di erogazione del servizio e dei processi di supporto. Particolare impegno sarà posto nell'aggiornamento di politiche e procedure per la prevenzione e gestione del rischio clinico, in coerenza con gli indirizzi del Ministero della Salute e con le normative emesse dall'Assessorato Regionale alla Salute; la sicurezza di pazienti ed Operatori è considerata, infatti, un pre-requisito della qualità delle prestazioni sanitarie.

Il punto cardine della strategia aziendale resta l'attenzione alle necessità ed esigenze dei cittadini utenti, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare una migliore qualità della vita ai cittadini. Tale attenzione trova i suoi punti di riferimento nei principi della politica sanitaria definiti dalla Regione Siciliana e riportati nei suoi documenti programmatici:

- ❖ umanizzazione
- ❖ universalità
- ❖ accessibilità
- ❖ accuratezza
- ❖ appropriatezza e pertinenza
- ❖ efficacia
- ❖ efficienza

In tale prospettiva la *mission* del Polidiagnostico è così definita:

- 1. *Facilitare l'accesso ai servizi*** attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi.
- 2. *Garantire la sicurezza dei pazienti e degli Operatori*** mediante l'individuazione dei possibili rischi, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi.
- 3. *Migliorare la fornitura dei servizi*** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate.
- 4. *Accrescere il livello di professionalità*** di tutti gli operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione a qualificati momenti di formazione ed addestramento.

	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	Codice doc: All.1 PR.POQ.6.2 Rev. 3 del 10.02.2020
---	--------------------------------	--

5. **Migliorare l'efficienza del sistema** attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.
6. **Ottimizzare i costi** assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi ed alla riduzione dei tempi di attraversamento.

Identificare in modo chiaro la propria *mission* è sicuramente il principale presupposto per il successo di ogni azienda e di ogni organizzazione nella moderna società civile. In un'azienda che eroga servizi destinati a clienti che si trovano, a causa delle proprie condizioni di salute, in una situazione di disagio e di particolare debolezza contrattuale, la mission, oltre ad essere identificata correttamente, deve essere anche condivisa da tutti gli operatori e da coloro che utilizzano il servizio.

I clienti sono cittadini bisognosi di cura e di assistenza; essi costituiscono il nostro patrimonio e nei loro confronti noi dobbiamo sforzarci ogni giorno di costruire un rapporto che abbia un obiettivo ben preciso: **il consenso**.

Si tratta di un obiettivo raggiungibile solo attraverso la condivisione dei *valori* aziendali che sono sintetizzati nei seguenti concetti semplici che devono guidare il nostro lavoro quotidiano.

- ✚ il servizio sanitario è molto complesso e richiede tutto il nostro impegno;
- ✚ le attese ed i desideri dei pazienti orientano le nostre scelte;
- ✚ il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i pazienti;
- ✚ cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso degli assistiti;
- ✚ adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;
- ✚ promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli Operatori per migliorare il nostro servizio;
- ✚ puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;
- ✚ intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società, contribuendo al miglioramento della qualità della vita.

Il Consiglio di Amministrazione e l'Amministratore Unico sono impegnati a ricercare ogni opportunità per migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema. Tutto il Personale, a qualunque livello di responsabilità, è chiamato a dare il proprio contributo facendo propri i *valori* aziendali ed attuando una efficace comunicazione circolare.

Siracusa, 10 febbraio 2020

L'Amministratore Unico