

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione della Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 2 ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica per la Qualità per il pieno soddisfacimento della mission, in un ottica di miglioramento continuo della qualità.

L' Azienda intende rispondere a specifici bisogni di salute della popolazione contribuendo all'erogazione di prestazioni e servizi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, garantendo la migliore qualità possibile in relazione alle risorse assegnate e alla dotazione tecnologica disponibile.

Con questa finalità esplica la propria attività perseguendo le finalità strategiche di sviluppare e valorizzare le competenze di elevata specializzazione, offrendo qualificati interventi all'utenza dei Comuni afferenti all' Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 2, nonché alla popolazione che ne fa richiesta.

Si impegna a fornire le prestazioni sanitarie adeguate dal punto di vista tecnico e scientifico, nel rispetto della dignità umana.

Garantisce la riservatezza delle informazioni relative alla situazione sanitaria e personale degli operatori e dei pazienti. Garantisce una adeguata conoscenza circa la sicurezza e l'efficacia di tutte le pratiche diagnostiche e terapeutiche che saranno erogate.

La Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 2:

- Individua la missione aziendale nella "centralità del paziente" e nella erogazione di servizi e prestazioni sanitarie di elevata qualità;
- nel considerare globalmente le tre grandi aree della qualità: organizzativa, tecnico professionale e della soddisfazione dell'utente, mette in atto tutte le strategie volte a soddisfare, non solo i requisiti di comfort alberghiero, ma anche di attenzione alla corretta programmazione del processo di erogazione di prestazioni e servizi che rispondano ai bisogni reali di salute,
- tiene conto dei valori delle persone in coerenza alla programmazione sanitaria e alla capacità dell'Azienda di rispondere alla domanda di "salute".

Definisce la propria Politica per la Qualità basata sui seguenti principi:

- centralità della persona nella ricerca del soddisfacimento complessivo dei suoi bisogni sanitari, socio sanitari e sociali;
- integrazione con le altre strutture socio sanitarie del servizio sanitario regionale e le comunità locali;
- costante ricerca di aree di eccellenza, coerentemente alla politica sanitaria nazionale e regionale;
- promozione di uno scambio culturale con altre strutture regionali, nazionali e internazionali;
- rispetto della Normativa Regionale per l'accreditamento Istituzionale, ai sensi del D.G.R. n°1991 del 15 dicembre 2004 e della Check-list generale per l'Accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private della Regione Umbria
- rispetto della norma UNI EN ISO 9001.

La Direzione, a tale proposito, intende impegnarsi a condividere con la propria organizzazione l'importanza di ottemperare alle aspettative della persona da assistere, nel rispetto delle leggi cogenti e dei principi sopra elencati, attivando canali di comunicazione interaziendali.

Provvede, con il Riesame del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, a monitorare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e ad impegnarsi per il miglioramento continuo.

I principi fondanti

L'USL Umbria n.2 si impegna, nel proprio territorio, a garantire servizi sanitari efficaci e appropriati. Questo impegno si realizza nel rispetto delle esigenze dei cittadini e secondo criteri di efficienza nell'uso delle risorse assegnate.

L'USL Umbria n.2 svolge le attività di tutela della salute dei cittadini nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari, i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti.

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori dell'USL Umbria n.2 sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica. Tale principio significa l'impegno ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali (in quanto le modalità di erogazione delle prestazioni vengono adeguate alle esigenze del singolo utente).

Per consentire a tutti i cittadini uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, l'USL Umbria n.2 si impegna ad assicurare un'informazione diffusa e ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza. In particolare, l'USL Umbria n.2 s'impegna a adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di informazione, di accesso e di servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap e dei cittadini immigrati presenti regolarmente sul territorio aziendale.

Imparzialità

Il comportamento degli organi e degli operatori dell'USL Umbria n.2 nei confronti dei cittadini-utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Le liste di attesa sono gestite dai Responsabili delle singole unità operative in ordine cronologico, fatte salve le patologie di particolare gravità ed urgenza.

Non è dovuto alcun compenso al personale dell'USL Umbria n.2 per tutte le prestazioni di assistenza erogate a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

L'attività libero professionale svolta all'interno degli ospedali è regolamentata da precise norme interne pubblicizzate attraverso appositi canali informativi.

Per ogni prestazione in libera professione viene sempre rilasciata all'utente regolare ricevuta attestante il pagamento.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali. Nei casi di funzionamento irregolare o di sospensione dei servizi, l'Azienda USL si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

L'USL Umbria n.2 predispone che i servizi legati all'urgenza ed emergenza siano attivi 24 ore su 24; tutti gli altri servizi sono predisposti in modo da garantire prestazioni continue, regolari e senza interruzioni. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, i cittadini sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e vengono adottate tutte le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

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

Nell'ambito delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche erogate dall'Azienda USL, il cittadino ha libertà di scegliere l'ambulatorio o il laboratorio per l'erogazione della prestazione, esercitando il proprio diritto di scelta in rapporto alle corrette informazioni fornitegli sui servizi erogati.

A tal fine presso l'Azienda USL è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito anche di fornire al pubblico, di persona o telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.

Partecipazione

a) Nei confronti dei cittadini singoli ed associati

L'Azienda orienta la valorizzazione del processo partecipativo proprio del cittadino singolo e delle sue associazioni garantendone l'ascolto, la proposta, il controllo anche ai fini di supporto, modifica o integrazione di attività.

A tal fine l'USL Umbria n.2 promuove la costituzione di Comitati Consultivi Misti presso le principali strutture assistenziali, ambulatoriali e residenziali e rivolte a soggetti socialmente deboli e quelle rivolte alle patologie a maggiore impatto sociale.

L'Azienda rende pubblici, con la Carta dei Servizi, gli impegni che assume nei confronti dei cittadini, ai fini della qualità e quantità delle operazioni erogate.

b) Nei confronti delle istituzioni

L'Azienda, nell'esercizio della propria autonomia, attiva la piena collaborazione con tutte le istituzioni ricercando le possibili sinergie e concorrendo alla realizzazione dei Patti per la salute e dei Piani integrati per la salute.

Si impegna ad attuare le funzioni attribuite alla sua competenza con il coinvolgimento dell'intero sistema aziendale, nello spirito di leale collaborazione istituzionale, quale strumento di innovazione partecipativa nella programmazione e nella gestione dei servizi sanitari.

L'Azienda USL Umbria n.2 si propone come interlocutore operativo dei "Patti per la Salute" che riguardino il territorio di competenza.

c) Nei confronti degli operatori

L'Azienda, riconosce il significato strategico e di valore degli operatori e professionisti dipendenti e convenzionati, nei quali individua il vero capitale, al di là delle scelte operate nella determinazione del modello organizzativo.

Promuove e tutela forme di valorizzazione del personale, favorendone la partecipazione decisionale negli ambiti di competenza riconosciuti, il coinvolgimento nella responsabilità, la gratificazione professionale, la formazione e l'aggiornamento.

Il processo di valorizzazione del personale costituisce impegno prioritario della Direzione Generale e dei livelli dirigenziali dell'Azienda.

d) Nei confronti del contesto socio-economico

L'Azienda è consapevole della sua appartenenza al contesto sociale, economico e culturale dell'ambito territoriale di suo riferimento e si impegna a esserne diretta espressione istituzionale, mediante l'assunzione di forme partecipative e di correlazione.

Nell'attività di gestione di servizi non finalizzati direttamente alla tutela della salute, l'USL Umbria n.2 si avvale delle forme di esternalizzazione consentite dalla legge, valorizzando l'apporto del privato sociale non lucrativo.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda USL programma i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza.

Si impegna, inoltre, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento delle tariffe e di ritiro della documentazione sanitaria anche consentendone l'invio a domicilio.

Il miglioramento continuo dell'attività dell'Azienda, la continua ricerca della qualità delle prestazioni, la individuazione di modelli assistenziali innovativi e sempre più rispondenti alle mutate esigenze; in sostanza, la realizzazione di un sistema che, compatibilmente con le risorse disponibili, garantisca efficacia, appropriatezza, efficienza, equità, e professionalità.

Il Miglioramento Continuo della Qualità, l'Accreditamento e la Gestione del Rischio Clinico

L'Azienda segue il percorso di accreditamento istituzionale, così come previsto dal modello regionale, che si sviluppa focalizzando l'attenzione sui contenuti sanitari prendendo a riferimento le più importanti esperienze internazionali e applicandole alle Aziende Sanitarie.

I processi e le procedure del sistema qualità vengono definiti a partire dalla realtà operativa con l'obiettivo di migliorare la sicurezza del paziente, partendo dalla documentazione clinica sanitaria.

Parallelamente allo sviluppo del sistema qualità e del relativo processo di Accreditamento, si mette in atto un'ampia e sistematica attività per diffondere la cultura della qualità e la conoscenza degli strumenti dell'Accreditamento a tutto il personale.

L'Azienda è, altresì, orientata a programmare e sviluppare strategie di intervento ed iniziative per rendere sempre più efficaci e sicure le cure per i cittadini, in quanto il rischio clinico è una componente fondamentale della *clinical governance* e della qualità del sistema sanitario.

Pari opportunità

L'Azienda garantisce, a parità di bisogno, pari opportunità di accesso alle prestazioni, ai servizi, alle facilitazioni e agli strumenti messi a disposizione dal Servizio Sanitario.

Sviluppo professionale

L'Azienda promuove ad ogni livello funzionale, l'opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale anche attraverso momenti di confronto con gli operatori sanitari operanti sul territorio.

Sicurezza

L'Azienda assicura una soddisfacente qualità di vita lavorativa e si impegna a garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri, pur con i vincoli imposti dalla limitata disponibilità delle risorse.

19 febbraio 2014

IL DIRETTORE GENERALE
Dr Sandro Fratini

