

LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

Qualità significa capacità di soddisfare le esigenze degli utenti tradotte in requisiti. La qualità del servizio sanitario è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane (operatore sanitario e utente della prestazione) che interagiscono fortemente nei processi di erogazione del servizio.

Nel nostro ambito i soggetti identificabili come “clienti” e come “parti interessate” sono certamente molteplici. Per noi del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione è indiscutibile la centralità della figura dell’utente e/o dei suoi congiunti. Centralità che viene concretizzata privilegiando modelli di accoglienza e di umanizzazione, ed erogando percorsi terapeutici, che prevedano una migliore qualità della vita del paziente, oltre naturalmente alla cura della malattia, e la soddisfazione delle parti interessate.

Ci impegniamo costantemente a realizzare e quindi assicurare alla collettività dei cittadini la qualità dei nostri servizi, in misura proporzionata ai bisogni che siamo chiamati a soddisfare. Bisogni che sino ad oggi sono stati declinati in: efficienza ed efficacia delle prestazioni, nel diritto alla sicurezza del paziente, comfort igiene e pulizia struttura, tempi di attesa e che vengono esplicitati principalmente da riferimenti normativi, dalla carta dei servizi e dagli obiettivi aziendali.

Il mutato contesto socio economico, le difficoltà nella quali si trovano oggi le famiglie italiane, e più in generale le categorie più deboli, il contestuale aumento della contribuzione richiesta ai cittadini per poter accedere al Servizio Sanitario Regionale, ci impongono di adeguare la nostra politica aziendale affinché attraverso di essa sia possibile dare una adeguata risposta anche a questa impellente richiesta che viene dal territorio. Non solo una sanità efficace ed efficiente, ma anche ad un costo sostenibile per il paziente.

Il nostro impegno, la nostra sfida, è di porre in atto per il 2017-2019 tutti gli elementi (processi e risorse) necessari al fine di ampliare l’offerta di prestazioni, perseguire sulla strada del miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, ottimizzare i processi al fine di migliorarne l’efficienza e trasferire il beneficio che se ne ottiene in diminuzione dei costi per il paziente, perseguendo i seguenti obiettivi strategici:

- a) accrescere la capacità di affermazione nel mercato delle prestazioni socio-sanitarie, realizzata con l’apertura della nuova struttura di Conegliano;
- b) offrire prestazioni e servizi sanitari e sociosanitari finalizzati a promuovere il benessere fisico, psichico e sociale dei cittadini secondo un modello di welfare sussidiario, pluralista partecipato e responsabile;
- c) proseguire nel processo nel miglioramento continuo degli standard qualitativi e di efficienza;
- d) potenziare lo sviluppo finanziario e tecnico;
- e) ottimizzare le risorse e gli skills professionali tra le imprese aderenti;
- f) accrescere le possibilità di partecipare a gare per l’aggiudicazione di contratti pubblici;
- g) accrescere la possibilità e capacità di stipulare contratti, convenzioni, accordi di natura privatistica;

- h) aumentare le possibilità di partecipare a bandi di finanziamento;
- i) promuovere ed implementare le attività di formazione del personale e lo sviluppo delle risorse umane.

Al fine di consentire il raggiungimento degli obiettivi GVDR definisce i seguenti principi di riferimento per la propria Politica di Qualità:

Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate

GVDR si impegna a comprendere le necessità degli utenti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- dell'ambito di riferimento
- del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici

Approccio per processi

GVDR identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

GVDR gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

GVDR si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. GVDR comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

GVDR pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

GVDR promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

GVDR è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Cadoneghe, 21/06/2018

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Giuseppe Caraccio
