

*Azienda di Servizi alla Persona*



**ISTITUTI MILANESI  
MARTINITT E STELLINE  
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

Via Marostica, 8 – 20146 MILANO

**Estratto dal**

**MANUALE DELLA QUALITÀ - edizione 12/10/2007 - Rev. 0**

**Sez. 5 “RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE”**

### **Politica della Qualità del Pio Albergo Trivulzio**

La Direzione e gli operatori dell'ASP Pio Albergo Trivulzio costituiscono una realtà operativa, articolata in Dipartimenti, Direzioni, Servizi ed Unità Operative, che hanno lo scopo di offrire Servizi Sanitari di tipo Riabilitativo ai cittadini residenti nel territorio o comunque afferenti alle sue strutture, oltre a servizi Socio Sanitari di Residenza Sanitaria Assistita.

In aderenza agli obiettivi, la “Mission” aziendale consiste nella soddisfazione delle attese sanitarie riabilitative in regime di degenza oltre che ambulatoriale, così pure di quelle residenziali a valenza sanitaria assistita della collettività. A tal fine risulta essenziale la comprensione delle esigenze di tutte le parti interessate, dei cittadini utenti nonché del personale operante nell'Azienda.

L'ASP Pio Albergo Trivulzio intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso:

#### ***1) Attenzione all'Ospite/Paziente e integrazione con il territorio con un'azione contraddistinta:***

- ⇒ da un elevato grado di sensibilità ai problemi e alle istanze dell'anziano nelle sue diverse situazioni di disagio sia sul piano sociale sia dal punto di vista più eminentemente sanitario;
- ⇒ da una ricerca continua, in stretta connessione con gli Enti pubblici territoriali, di innovative e più efficaci modalità di risposta alle esigenze dell'anziano sia con riferimento alla fase del ricovero sia con riferimento alle condizioni con cui favorire migliori condizioni di vita nell'ambito dell'Azienda;
- ⇒ da iniziative di sensibilizzazione, di informazione e di educazione della popolazione della città di Milano e di tutto il territorio di riferimento circa il ruolo dell'anziano nella società attuale e circa le condizioni con cui garantire un suo costante e continuo inserimento nel tessuto sociale.

**2) La conferma e qualificazione del proprio ruolo sul Territorio di promotore di crescita culturale, sociale e umana attraverso:**

- ⇒ lo sviluppo di attività di formazione continua orientata ad operatori della sanità interni ed esterni all'Azienda;
- ⇒ la promozione di Progetti di Formazione ed Aggiornamento del personale su particolari problematiche di interesse sanitario coerenti con la mission aziendale.

**3) L'orientamento alla professionalità e alla competenza del management degli Operatori con azioni di:**

- ⇒ arricchimento delle competenze professionali, offrendo la possibilità di incrementare gli strumenti e le metodologie a disposizione nello svolgimento del proprio lavoro quotidiano;
- ⇒ pianificazione, organizzazione, erogazione e controllo dei processi formativi garantendo un costante impegno verso il miglioramento sistematico degli eventi offerti
- ⇒ sviluppo di processi di integrazione organizzativa volti a favorire un maggior orientamento ai processi trasversali di assistenza quale condizione per un sostanziale e significativo miglioramento del livello di qualità dei servizi;
- ⇒ consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'Utenza e con gli Operatori dell'Azienda al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti.

Le descritte priorità sul fronte delle prestazioni offerte saranno perseguite dal PAT con un impegno costante nel ricercare un'azione efficiente ed efficace e perseguendo l'integrazione con gli Enti Pubblici Territoriali, mediante la ricerca di un forte orientamento alla leadership della dirigenza con un coinvolgimento diffuso e continuo degli operatori in ogni settore dell'Azienda.

L'Azienda, promovendo il miglioramento della qualità dei servizi, intende realizzare:

- ⇒ facile accesso ai servizi e tempestività di risposta;
- ⇒ efficacia, cioè raggiungimento dei risultati previsti;
- ⇒ sicurezza delle persone nello svolgimento di ogni attività;
- ⇒ umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- ⇒ appropriatezza, intesa come accesso motivato alle prestazioni;
- ⇒ efficienza, in termini di attenta gestione delle risorse;

⇒ formazione continua del personale pianificata e controllata

- ⇒ economicità degli interventi per favorire l'accessibilità ai servizi offerti.

Questi impegni ed ogni altra attenzione o azione mirante a soddisfare le esigenze, espresse o implicite, dei cittadini coinvolgono ogni operatore, in ogni settore dell'Azienda.

Per dare continuità e sistematicità al miglioramento, la Direzione dell'ASP Pio Albergo Trivulzio, con il supporto del Servizio Qualità Aziendale, dei Coordinatori per la Qualità, dei Referenti per la Qualità ed il coinvolgimento di tutti gli Operatori, si impegna a sviluppare un Sistema Qualità centrato sul controllo dei processi, cioè sulla pianificazione, gestione e verifica delle strutture organizzative, risorse e attività che concorrono in maniera critica all'erogazione dei servizi ed al raggiungimento degli obiettivi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del Sistema Qualità al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente mediante l'osservanza dei requisiti del cliente stesso.

La norma UNI EN ISO 9001:2000, assunta dalla Regione Lombardia come modello cui conformare l'organizzazione delle strutture sanitarie pubbliche regionali, costituisce il riferimento anche per la nostra Azienda, accanto ad ulteriori metodologie quali l'accreditamento professionale, la gestione per la Qualità Totale e ad un costante interscambio con realtà sanitarie eccellenti.

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopraccitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2000 per migliorarne costantemente l'efficacia.

La Direzione Aziendale – secondo le linee di programma fissate dal Consiglio di Amministrazione – concorda e indica annualmente obiettivi specifici verso cui indirizzare il miglioramento nell'ambito della Qualità organizzativa – gestionale, tecnica – professionale e relazionale percepita, le relative responsabilità e tempi di attuazione.

A tale scopo, essa intende pianificare a valorizzare le risorse disponibili in modo da assicurare ad ogni Dipartimento e Unità strutturale impegnati a condurre progetti per la Qualità, il supporto necessario anche in termini di formazione, coordinamento operativo, riesame e valutazione dei risultati.

Il Direttore Generale