

POLITICA PER LA QUALITÀ

REDAZIONE	Verifica	Approvazione
Prof F. Auxilia SC Qualità e Risk Management 	Dr. A. Cammarata Direttore Amministrativo ASST Fatebenefratelli Sacco Dr.ssa L. Castellani Direttore Sanitario ASST Fatebenefratelli Sacco Dr. E. Frisone Direttore Sociosanitario ASST Fatebenefratelli Sacco 	Dr.ssa M.G. Colombo Direttore Generale ASST Fatebenefratelli Sacco 
Firma del referente di redazione	Firma	Firma

Validità	
Entrata in vigore	Scadenza
30.01.2024	31.12.2026

Revisione	Data	PRIMA EMISSIONE
00	01.02.2019	
01	14.03.2022	Revisione totale
02	15.07.2022	Inserimento § 5 Campo di applicazione
03	15.01.2024	Rivalutazione contenuti

 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco</p>	<p>POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE</p> <p>POLITICA PER LA QUALITÀ</p>	<p>IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 2 / 8</p>
--	---	--

Sommario

1.	SCOPO	3
2.	CONTESTO	3
3.	INDIRIZZI STRATEGICI	4
4.	IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	5
4.1.	LA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE, TERAPEUTICHE, RIABILITATIVE ED ASSISTENZIALI	5
4.2.	LA SODDISFAZIONE DELLA PERSONA ASSISTITA	6
4.3.	LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	6
4.4.	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PREVENZIONE E SICUREZZA	7
4.5.	L'EVOLUZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	7
4.6.	IL RUOLO DELL'AZIENDA NEL CONTESTO SANITARIO TERRITORIALE	8
5.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	8

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE POLITICA PER LA QUALITÀ	IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 3 / 8
---	--	--

1. SCOPO

La politica della qualità dell’Azienda Socio-Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli Sacco, è intesa come strumento per il conseguimento del processo di miglioramento aziendale, ed ha tre obiettivi principali:

1. mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione delle parti interessate, in particolare dei pazienti;
2. agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra dipendenti e collaboratori;
3. effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso.

La Politica della Qualità nasce come impegno della Direzione per operare attraverso i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L’ottenimento della certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 è per l’Azienda un fattore strategico di competitività e qualificazione nell’ambito dell’offerta sanitaria regionale, e rappresenta evidenza degli sforzi profusi nel perseguire la continua soddisfazione di tutte le parti interessate.

La direzione dell’Azienda si impegna costantemente a perseguire gli obiettivi aziendali attraverso l’erogazione di servizi di elevata qualità, nel rispetto della normativa in vigore ed attraverso l’applicazione di un Sistema di Gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

2. CONTESTO

Nel mese di agosto 2015 la Regione Lombardia ha approvato e promulgato la Legge regionale n° 23 “Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo”, che ha previsto la costituzione di nuovi soggetti giuridici, 8 ATS e 27 ASST, con importanti profili d’integrazione ma competenze geografiche e gestionali profondamente differenti dal precedente assetto.

La Legge Regionale ha avuto il suo avvio operativo all’inizio dell’anno 2016, e con i successivi decreti attuativi, ha istituito la nuova “ASST Fatebenefratelli Sacco” operativa dal 1/1/2016 subentrando a titolo di successione universale in tutte le funzioni precedentemente svolte dalla A.O. Fatebenefratelli e A.O. Luigi Sacco e a titolo di successione particolare in tutte le funzioni erogative svolte dal Presidio Ospedaliero Buzzi. Nella attuale realtà operativa si pone particolarmente l’accento sull’integrazione dell’offerta tra l’ospedale e i servizi territoriali, al fine di coniugare il contenimento dei costi con l’obiettivo di mantenere e migliorare i livelli qualitativi di assistenza e sicurezza, in un contesto all’avanguardia mediante l’utilizzo di tecnologie avanzate e di metodologie innovative in molti ambiti, con particolare riferimento alla maternità, all’infanzia, all’area delle malattie infettive (riferimento per il bioterrorismo, SARS e Covid-19), al rischio tossicologico per la sorveglianza sui fitofarmaci.

La ASST è costituita dall’unione di Aziende di rilievo nazionale ad alta specializzazione, dove alcune realtà sono convenzionate con l’Università degli Studi di Milano e coniugano l’erogazione di prestazioni sanitarie ad attività di ricerca e di didattica, che forniscono il presupposto per la crescita professionale medica e

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE POLITICA PER LA QUALITÀ	IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 4 / 8
---	--	--

infermieristica, in un contesto di evoluzione costante delle competenze clinico/sanitarie e di necessità di aggiornamento continuo. L'ASST è sede del Corso di Laurea di Medicina e Chirurgia e di alcune Scuole di Specializzazione oltre che dei Corsi di Laurea triennale per le professioni sanitarie in Infermieristica, Logopedia e Tecnica della Riabilitazione psichiatrica.

3. INDIRIZZI STRATEGICI

Con riferimento agli indirizzi definiti dai Piani Socio Sanitari Regionali, dal Patto per la salute, dalle regole di sistema annuali e dal POAS, nonché da tutti gli ulteriori documenti di pianificazione previsti dalla Regione (*Performance, Comunicazione, Risk Management, Formazione*, ed i più recenti *Piani Trasparenza ed Anticorruzione* che si sono aggiunti al *Codice Etico Comportamentale*), l'ASST persegue i seguenti indirizzi strategici:

- progettare e realizzare i servizi sulla base dei bisogni dei pazienti e nel rispetto dei diritti e della dignità della persona;
- orientare la scelta degli interventi sanitari tenendo conto delle prove di efficacia e secondo criteri di appropriatezza;
- prevenire gli eventi avversi e realizzare un ambiente sicuro attraverso la riduzione dei rischi e delle possibili cause di errore;
- promuovere la comunicazione e la trasparenza degli atti, nel rispetto dalla normativa e delle buone pratiche in ambito di pubblica amministrazione, secondo i principi della legalità e della eticità;
- garantire l'adeguata informazione al paziente assicurando la sua attiva partecipazione alle decisioni che riguardano la sua salute;
- promuovere l'efficienza attraverso l'uso razionale delle risorse;
- stimolare la ricerca clinica e sostenere il cambiamento organizzativo mediante l'introduzione di soluzioni innovative;
- assicurare la formazione e la qualificazione professionale;
- mettere in atto sistemi per la valutazione dei risultati delle attività attraverso l'utilizzo di indicatori di processo e di esito.

Sulla base di tali indirizzi l'ASST fonda il proprio Sistema di Gestione per la Qualità sull'integrazione di particolari modelli: Accreditamento Istituzionale, Certificazione UNI EN ISO 9001 e items di autovalutazione così come definiti dalla RL all'interno del proprio Programma di valutazione della qualità delle Aziende, favorendo la realizzazione di un ambiente capace di assicurare a tutto il personale le migliori condizioni per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni, attraverso le seguenti particolari azioni:

- definire gli obiettivi annuali di ogni Struttura e verificare il loro raggiungimento mediante adeguati indicatori di performance;
- coinvolgere tutti i settori sanitari e amministrativi in processi strutturati di miglioramento della qualità attraverso la realizzazione di specifici progetti;
- definire e attuare un programma aziendale per la gestione del rischio clinico, al fine di assicurare un ambiente sicuro per il paziente, i familiari e il personale;

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE POLITICA PER LA QUALITÀ	IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 5 / 8
---	--	--

- progettare interventi formativi a supporto dei processi di miglioramento della qualità;
- sviluppare un sistema di comunicazione per diffondere le principali iniziative e le informazioni di interesse aziendale.

4. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

4.1. La qualità delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative ed assistenziali

L'obiettivo del miglioramento della qualità, anche in termini di efficacia delle cure, deve basarsi sull'impegno continuo di tutti i professionisti e non può prescindere dai seguenti criteri e principi:

- offrire garanzia di equità del trattamento, assicurando l'erogazione di pari livelli di prestazioni a fronte di uguali bisogni di assistenza, perseguendo l'impiego razionale delle risorse e l'adesione a standard di qualità noti e condivisi, siano essi definiti dagli organi di governo della sanità o internamente;
- offrire garanzia di sicurezza della cura sia relativamente ai trattamenti che debbono essere di provata efficacia e assoluta sicurezza, sia relativamente alle condizioni di erogazione degli stessi;
- avere come riferimento scientifico quanto di meglio tecnicamente possibile sulla base delle evidenze disponibili, tenuto conto delle risorse aziendali, della realtà territoriale, della evoluzione dei bisogni presenti sul territorio stesso e della domanda sanitaria espressa;
- perseguire la definizione di protocolli interni idonei a stabilire comunque livelli di qualità garantiti, accettabili, misurabili e realmente perseguiti nel caso in cui le evidenze scientifiche non risultino uniformemente consolidate o le condizioni locali lo richiedano;
- ricordare che la ricerca dell'efficacia diagnostico terapeutica deve coniugarsi, oltre che con la disponibilità di risorse, con il rispetto degli orientamenti etici sia dei pazienti, per ciò che attiene le aspettative di vita e la sua qualità, che degli operatori.

Nel promuovere un approccio che superi la visione del paziente come mero caso clinico, per considerarlo nella sua globalità di persona, l'Azienda è cosciente del valore assunto dall'assistenza che integra e supporta i processi diagnostici, terapeutici e riabilitativi. In questo campo la Direzione intende prioritariamente perseguire i propri obiettivi generali allo scopo di promuovere ogni aspetto che favorisca la relazione tra paziente ed ospedale:

- migliorando l'ambiente nel quale il paziente viene a trovarsi, attraverso la ricerca di una elevata qualità dell'assistenza alberghiera globale, favorendo il mantenimento delle relazioni sociali e familiari dell'assistito al fine di minimizzare il trauma dell'ospedalizzazione e cercando di salvaguardare al contempo sia la sicurezza del paziente che la sua privacy;
- curando la continua attenzione dei professionisti verso il paziente come persona e incoraggiandoli a mantenere costantemente una relazione diretta con ogni singolo assistito;
- migliorando il livello di "compliance" dei pazienti ai trattamenti attraverso la relazione, la comunicazione ed il supporto durante tutte le fasi del processo diagnostico, terapeutico e riabilitativo;

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE POLITICA PER LA QUALITÀ	IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 6 / 8
---	--	--

- favorendo l'informazione del paziente riguardo le proprie patologie, i percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi, ricercandone la condivisione attiva delle scelte sanitarie da attuare, promuovendone la dimensione di "stakeholder" anche in relazione ai progetti di sviluppo aziendali.

4.2.La soddisfazione della persona assistita

In applicazione del D.G.R. della Regione Lombardia n. 8504 del 22 marzo 2002 e successive modifiche "Linee guida per la Customer Satisfaction" ed in sintonia con gli indirizzi generali in tale ambito, l'Azienda intende porre al centro della propria attenzione le opinioni dei pazienti ritenendo che la soddisfazione delle loro aspettative sia parte integrante dei processi di assistenza ed elemento fondamentale di riferimento per il miglioramento. In tal senso l'Azienda mantiene efficiente un sistema di rilevazione della "Customer Satisfaction", dal quale trae costantemente informazioni per monitorare la propria attività. Infine, l'Azienda sulla scorta di una precisa analisi delle proprie categorie "fragili" (bambini, anziani con particolare riguardo ai non autosufficienti, disabili, utenza straniera, ecc.) ha avviato specifici progetti di miglioramento per garantire un'accoglienza più attenta, percorsi agevolati e valutazioni mirate in base alle specifiche problematiche.

4.3.La soddisfazione del personale

L'ASST riconosce nelle persone che operano al suo interno, la chiave di volta su cui basare gli sforzi per il miglioramento e per l'eccellenza. Per tale motivo l'Azienda si prefigge di

- mantenere alta la propria attenzione al miglioramento del clima interno;
- sviluppando un positivo senso di appartenenza ai team di lavoro;
- valorizzando il contributo di tutte le professionalità, nel rispetto dell'indispensabile ruolo che ognuna di esse riveste;
- rafforzando nei professionisti la percezione del proprio ruolo e delle proprie responsabilità;
- favorendo la comunicazione interna, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie;
- incoraggiando lo scambio di esperienze e la conoscenza del lavoro degli altri, sia sul piano culturale che della professionalità quotidiana;
- facilitando un continuo interscambio professionale e culturale con altri ospedali italiani e stranieri;
- cogliendo le reali esigenze formative tecniche e professionali del personale, incoraggiandone e supportandone attivamente la frequente e sistematica formazione, quale premessa al miglioramento delle performance aziendali;
- coinvolgere il personale nell'approfondimento e nel miglioramento dei propri processi di lavoro, valorizzandone il contributo;
- mantenere attiva la propria attenzione alle istanze ed alle opinioni del personale come principale fonte di idee ed opportunità per il miglioramento;
- promuovere la sensibilizzazione e la formazione all'aspetto relazionale dei rapporti tra colleghi, con i collaboratori ed i pazienti;

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE POLITICA PER LA QUALITÀ	IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 7 / 8
---	--	--

- sviluppare la predisposizione alla didattica e al "tutoring".

4.4.Il sistema di gestione della prevenzione e sicurezza

L'Azienda si prefigge l'obiettivo prioritario di tutelare la sicurezza delle persone assistite, dei visitatori e di tutti gli operatori sanitari, amministrativi e tecnici, dipendenti e non dipendenti. Tale obiettivo è perseguito in ottemperanza alle disposizioni di legge, nell'ottica di prevenire l'insorgenza e/o ridurre l'entità del danno derivante da incidenti, infortuni o malattie professionali. Implicito in tale obiettivo è il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza degli ambienti ospedalieri.

In ottemperanza al D.Lgs 81/08 e s.m.i., l'obiettivo sopra richiamato costituisce un preciso obbligo in capo al datore di lavoro ed è perseguito, grazie all'istituzione del Servizio di Prevenzione e Protezione a norma dell'art. 8 che opera secondo i compiti e le attribuzioni di cui all'art. 9 del citato decreto, mediante:

- continuo aggiornamento della valutazione dei rischi presenti in azienda in relazione ai cambiamenti ed all'evoluzione delle attività svolte, del progresso tecnico e della legislazione;
- mantenimento del sistema per l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione atte a ridurre i rischi residui e a migliorare il livello di sicurezza aziendale;
- informazione e formazione del personale sui rischi generali presenti in azienda, sui rischi dovuti alle specifiche attività svolte e sui principi fondamentali di prevenzione e sicurezza;
- integrazione del sistema di gestione della prevenzione e sicurezza con il sistema di gestione della qualità per sfruttare le reciproche sinergie ed ottenere i massimi risultati da entrambi anche attraverso l'attivazione di un sistema di monitoraggio del rischio mediante l'utilizzo di specifici indicatori, di segnalazioni degli eventi avversi e delle non conformità e l'attivazione del sistema di Incident Reporting nell'ambito dell'attività di Risk Management.

4.5.L'evoluzione dell'organizzazione interna

In tutto il personale deve essere coltivata la consapevolezza di operare in una realtà complessa ed articolata che raggiunge i propri fini solo grazie al suo armonico funzionamento.

L'ASST è un'organizzazione professionale alla quale i componenti contribuiscono ciascuno con la propria cultura, sensibilità e capacità, accettando le sue regole di collaborazione in modo tale che le conoscenze e le abilità di tutti si sommino e si integrino a beneficio delle persone assistite.

Oltre a quanto dichiarato nei punti precedenti si delineano infine qui di seguito alcune delle azioni e delle politiche poste in essere per consentire una costante evoluzione della propria organizzazione:

- ridisegnare l'organizzazione generale e quella delle strutture in cui è articolata l'ASST in modo coerente agli obiettivi primari conseguenti alle politiche sanitarie definite;
- rivedere costantemente in tutto o in parte il modello organizzativo per adeguarsi alle variazioni di domanda, di professionalità, di tecnologie e di risorse disponibili;

I criteri guida del cambiamento devono pertanto essere i seguenti:

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	POLITICA AZIENDALE DIREZIONE GENERALE POLITICA PER LA QUALITÀ	IDP_ASST_07 Rev. 01 del 14.03.2022 Pag. 8 / 8
---	--	--

- prioritaria attenzione a garantire la sicurezza dei pazienti e dei professionisti ed a contenere il rischio clinico;
- piena valorizzazione delle conoscenze mediche ed assistenziali dei professionisti;
- massimo rispetto delle persone assistite nelle loro esigenze umane e sociali;
- massima razionalità nell'uso delle risorse strutturali, tecnologiche e professionali;
- qualità complessiva dei percorsi e delle prestazioni di diagnosi, cura, riabilitazione e assistenza;
- trasparenza dei processi di lavoro nei confronti del mondo esterno e delle diverse componenti interne;
- utilizzo di indicatori atti a misurare le prestazioni ed il miglioramento dei processi.

4.6. Il ruolo dell'Azienda nel contesto sanitario territoriale

L'ASST vuole fornire ed incrementare il proprio contributo alla qualità del servizio sanitario sia del territorio nel quale agisce che a livello regionale, nazionale ed internazionale. A tale scopo intende svolgere un ruolo attivo, coordinato con le altre istituzioni e realtà erogatrici di servizi, finalizzato al perseguitamento dei seguenti obiettivi:

- incrementare la capacità di percepire e monitorare la domanda ed i bisogni, anche inespressi, presenti sul territorio, per ottimizzare le caratteristiche e la qualità dei propri servizi;
- superare quanto richiesto per l'accreditamento istituzionale perseguiendo l'eccellenza della qualità offerta al paziente, anche attraverso il confronto con realtà internazionali;
- favorire la realizzazione di specifici poli di eccellenza che, nell'ambito di una efficiente rete di comunicazione, siano in grado di progredire nella ricerca e di diffondere le migliori pratiche cliniche;
- concorrere attivamente al ruolo di informazione e formazione del cittadino, indispensabile a favorire/migliorare la corretta fruizione dei servizi sanitari;
- contribuire al miglioramento del Sistema Sanitario Regionale attraverso la collaborazione con le istituzioni preposte alla definizione di livelli e percorsi assistenziali garantiti;
- consolidare la collaborazione istituzionale e strategica con l'Università di Milano.

5. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione della Qualità si applica al processo di progettazione ed erogazione di servizi di ricovero e cura per l'adulto e il bambino in regime ordinario e di urgenza, di day hospital e day surgery, ed in regime ambulatoriale. Si applica, ove appropriato, alla progettazione della ricerca scientifica.

In questo processo sono coinvolte tutte le strutture/servizi ospedalieri e territoriali della ASST Fatebenefratelli Sacco secondo le proprie specialità ed aree di intervento.

Sono coinvolti nel Sistema di Gestione della Qualità, oltre alle Direzioni, le strutture/servizi tecnico-amministrativi e sanitari, i cui processi sono trasversali all'intera ASST e sono considerati di "supporto" all'erogazione dell'attività di ricovero e cura.