

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  
REGIONE BASILICATA  
AZIENDA SANITARIA MATERA

DICHIARAZIONE POLITICA PER LA QUALITA'

Cod. PSGQ-05-02 ed. 1 rev. 00

**Dichiarazione Politica per la Qualità**  
Triennio 2018 - 2020  
Azienda Sanitaria Matera

**Elenco emissioni/approvazioni/revisioni**

Rev.	Autorizzazioni					
	Redazione		Verifica		Approvazione	
0.0	Data 06/03/2018	Staff SGQ D. [redacted] Dott.ssa Chiara Gentile [redacted]	Data 06/03/2018	Direttore Sanitario Aziendale Dr. Domenico Adduci [redacted] Direttore Amministrativo Aziendale Dott.ssa M. [redacted]	Data 06/03/2018	Co D D [redacted]

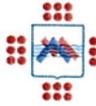
Ratifica	DATA: 08/03/2018	COMMISSARIO CON I POTERI DEL DIRETTORE GENERALE	[redacted]
----------	------------------	---	------------

**Distribuzione:**

copia originale  
 copia in distribuzione controllata     copia in distribuzione non controllata

**Note:**

La responsabilità dell'eliminazione delle copie obsolete della Procedura è dei destinatari di questa documentazione. Le copie aggiornate sono presenti nella rete intranet aziendale

 azienda sanitaria locale matera	<b>PSGQ-05-02</b>		<b>COD: PSGQ-05-02</b>	
	Dichiarazione Politica per la Qualità Anno 2018-2020 ASM		REV. 0.0	Pagina 2/5

## INDICE

1. PREMESSA	pag. 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	pag. 3
3. DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'	pag. 3
4. RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 4
5. MOTIVAZIONI	pag. 4
6. IMPEGNO	pag. 4
7. PRINCIPI ISPIRATORI	pag. 5

	<b>PSGQ-05-02</b>	<b>COD: PSGQ-05-02</b>	
	Dichiarazione Politica per la Qualità Anno 2018-2020 ASM	REV. 0.0	Pagina 3/5

## 1. PREMESSA

Le politiche aziendali per la Qualità dell'ASM di Matera, traggono fondamento dai principi deontologici della chiarezza e trasparenza dell'operare, dell'attenzione continua alle necessità esplicite ed implicite del Cliente interno ed esterno, del rispetto, della valorizzazione e della tutela culturale delle persone che collaborano alle attività dell'Azienda.

Nell'ambito della conduzione aziendale per la qualità, lo staff del SGQ ha elaborato una politica articolata, documentandola in una Dichiarazione che esplicita e rende tangibile il suo coinvolgimento ed il suo impegno e che si traduce nello specifico in un Piano Triennale degli Obiettivi della Qualità, allegato al presente documento.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Documento nell'Azienda Sanitaria di Matera.

## 3. DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

*"Qualità, Centralità della persona, Umanizzazione, Universalità, Unicità ed Equità, Trasparenza e Sostenibilità del sistema, sono i valori di riferimento e i principi cui si ispira il Sistema Sanitario Regionale della Regione Basilicata"*<sup>1</sup>

L'Azienda Sanitaria di Matera ha fatto propri questi principi. Essa infatti è orientata ad una chiara identificazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, alla definizione di standard di qualità, alla ottimizzazione dei costi in relazione all'ottimizzazione delle prestazioni richieste.

Con la presenza di Clienti sempre più attenti alla qualità delle prestazioni e dei servizi ad essi connessi, la "Vision" dell'ASM di Matera si inquadra nell'ottica di quelli che possiamo definire i caposaldi della Qualità Totale:

- focalizzazione sul cliente/cittadino,
- orientamento ai processi (organizzativi e/o assistenziali),
- sviluppo del Total Quality Management,
- attivazione dei processi di Continuous Quality Improvement

nell'ambito della quale la professionalità, la serietà, la trasparenza e la puntualità nella erogazione dei servizi determinano il successo o meno dello stesso, ovvero, la soddisfazione del Cliente.

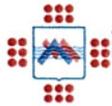
La Direzione Strategica dell'ASM di Matera ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità, con riferimento a:

- Norma UNI EN ISO 9001 :2015 ;
- Manuale di Accredimento degli ospedali Manuale degli Standard Joint Commission International (JCI) 5° Edizione 2014;
- Manuale di Accredimento Strutture Sanitarie Pubbliche e Private - Regione Basilicata

nella convinzione che possa fornire anche un importante contributo allo sviluppo dell'attività, alla gestione dei costi e dei rischi, al miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti e del personale dell'organizzazione.

Gli Obiettivi per la Qualità sono esplicitati nel Piano della Qualità 2018-2020 Cod. PSGQ-06-03.

<sup>1</sup> Estratto dal Documento "Il Sistema Sanitari della Regione Basilicata nel 2010-2011 Ammalarsi meno, curarsi meglio"

 azienda sanitaria locale materà	<b>PSGQ-05-02</b>	<b>COD: PSGQ-05-02</b>	
	Dichiarazione Politica per la Qualità Anno 2018-2020 ASM	REV. 0.0	Pagina 4/5

#### 4. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Dichiarazione è stata predisposta secondo:

- Norma UNI EN ISO 9001 :2015 - 5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità – *“L’Alta Direzione deve stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità che:*
  - a) *sia appropriata alle finalità e al contesto dell’organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;*
  - b) *costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;*
  - c) *comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;*
  - d) *comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità”.*

#### 5. MOTIVAZIONI

Le motivazioni per un impegno nei confronti dello sviluppo della qualità vanno ricondotte a molteplici fattori, con un comune denominatore: l’agire conforme ai principi e valori orientati al rispetto della persona umana e alla tutela del bene collettivo.

#### 6. IMPEGNO

Lo staff del Sistema di Gestione della Qualità e dell’Accreditamento Aziendale si impegna a:

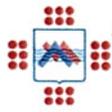
- promuovere al proprio interno la diffusione, la condivisione e il sostegno per la conduzione del proprio Sistema Qualità;
- adottare i requisiti previsti nel Manuale di Accreditamento Strutture Sanitarie Pubbliche e Private – della Regione Basilicata.
- accrescere la soddisfazione del cliente tramite l’applicazione efficace del sistema, compreso i processi per migliorare in continuo il sistema ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- creare e divulgare una cultura della qualità all’interno dell’organizzazione che si adopera per migliorare di continuo i processi assistenziali e i relativi risultati;
- garantire un elevato grado di uniformità di comportamento, nei confronti del Cliente, da parte delle risorse interne ed esterne;
- garantire l'uso di metodologie trasparenti, per permettere, all'interno della organizzazione ed all'esterno, di valutare la qualità di tutti i processi aziendali;
- instaurare un rapporto di "partnership", sia con il Cliente che con i propri collaboratori, per garantire che i punti deboli del sistema possano essere prontamente evidenziati e rafforzati in una ottica di miglioramento continuo delle prestazioni.

Nel contempo, lo staff del SGQ, nello svolgimento delle attività, si impegna con tutto il personale dell’Azienda:

- al segreto professionale su tutte le informazioni tecniche, tecnologiche ed organizzative, di cui viene a conoscenza durante e successivamente allo svolgimento delle attività;
- alla totale trasparenza metodologica della propria struttura;
- a trasferire al personale, la cultura e le metodologie della qualità,
- al continuo aggiornamento e formazione della rete dei referenti aziendali della Qualità.

**E' impegno:**

- **DI OGNI DIPENDENTE** dare il proprio contributo per il perseguimento degli obiettivi nell’ambito delle responsabilità e modalità operative del Sistema Qualità;
- **DI OGNI RESPONSABILE DI AREA/DIPARTIMENTO/U.O./SERVIZIO** dare il proprio attivo contributo di sostegno al Sistema Qualità divulgando i traguardi e gestendone il perseguimento per le parti di propria competenza e responsabilità;

 azienda sanitaria locale matera	<b>PSGQ-05-02</b>	<b>COD: PSGQ-05-02</b>	
	Dichiarazione Politica per la Qualità Anno 2018-2020 ASM	REV. 0.0	Pagina 5/5

- **DELLA DIREZIONE** attraverso lo staff del **SISTEMA GESTIONE QUALITA'**, verificare con periodici riesami, lo stato di perseguimento.

## 7. PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori che stanno alla base della Politica per la Qualità sono:

- la condivisione dei criteri guida, ed il rispetto dei requisiti presenti nel Manuale di Accreditamento Strutture Sanitarie Pubbliche e Private - Regione Basilicata.
- Il perseguimento della soddisfazione del Cliente
- il coinvolgimento di tutto il personale
- il miglioramento continuo della Qualità secondo la classica tripartizione di Avedis Donabedian dove gli assi della qualità sono indirizzati:
  - alla struttura (qualità organizzativa) in termini di personale, di attrezzature, di edifici, di materiali di uso, ecc e la loro modalità di utilizzazione.
  - al processo (qualità professionale) in termini di prodotto, le prestazioni, la loro efficacia, l'appropriatezza delle decisioni assunte, l'uso delle risorse.
  - all'esito (qualità percepita) in termini di risultati intermedi e di risultati finali

Al presente Documento, fa seguito il Piano della Qualità – Triennio 2018 – 2020 Cod. PSGQ-06-03, all'interno del quale sono specificati tutti gli obiettivi con i relativi indicatori di verifica, che il Servizio Gestione Qualità e Accreditamento Aziendale si impegna a raggiungere nelle modalità e nella tempistica descritta nella Procedura.

Il Responsabile Qualità si impegna a pubblicare tempestivamente ogni nuova versione del documento.