

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE BASILICATA
AZIENDA SANITARIA MATERA

MANUALE DELLA QUALITÀ'

Cod. MQ-0-1-2-3-4-5-6-7-8

Manuale della Qualità
ASM
Azienda Sanitaria Matera

Elenco emissioni/approvazioni/revisioni

Rev.	Autorizzazioni		
	Redazione	Verifica	Approvazione
00 07/07/2017	<p>Staff SGQ Dott. Vito Petrarà</p> <p>Dott.ssa Chiara Gentile</p> <p>Hanno collaborato i servizi di: Pianificazione, Controllo Strategico e di Gestione; Resp. Dott.ssa G. Di Grottole</p> <p>Gestione del Rischio Clinico e Medicina Legale; Resp. Dr. A. Di Fazio</p> <p>U.R.P. Comunicazione Uff. Stampa e Privacy; Resp. Dott.ssa Malvasi</p> <p>Formazione ECM e Tirocini Resp. Dott. M. Bubbico</p> <p>U.O.C. Servizio Immuno – Trasfusionale Resp. Dr. G. Giannella</p>	<p>Direttore Amministrativo Aziendale Dott.ssa Maria Benedetto</p> <p>Direttore Sanitario Aziendale Dr. Domenico Adduci</p>	<p>Direttore Generale: Dott. Pietro Quinto</p>

Ratifica	07/07/2017	Direttore Generale: DOTT. PIETRO QUINTO
----------	------------	---

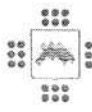
Distribuzione:

_____ copia originale

 X 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	Manuale		COD:MQ-0-1-2-3-4-5-6-7-8	
	Indice Manuale della Qualità ASM		REV. 0.0 data 07/07/2017	Pagina 2/4

INDICE

SEZIONE 0: CRITERI DI IMPOSTAZIONE DEL MANUALE:

- 0.1 Struttura del Manuale: le Sezioni
- 0.2 Redazione, Approvazione, Emissione
- 0.3 Scopo del Manuale
- 0.4 Responsabilità
- 0.5 Campo di applicazione
- 0.6 Norme di riferimento
- 0.7 Controllo/Revisione del Manuale – Documentazione
- 0.8 Abbreviazioni, definizioni, terminologia
- 0.9 Distribuzione del Manuale

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA MATERA

- 1.1 Denominazione e natura giuridica
- 1.2 Gli Organi Aziendali
- 1.3 La Direzione Strategica Aziendale
- 1.4 Gli Organismi Collegiali
- 1.5 Gli altri Organismi Collegiali
- 1.6 L'articolazione organizzativa
- 1.7 L'Organigramma ASM fase transitoria
- 1.8 L'Organigramma ASM fase a regime
- 1.9 L'Amministrazione Trasparente

SEZIONE 2: RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE


- 2.1 Impegno della Direzione
- 2.2 Orientamento al cliente
- 2.3 Politica per la Qualità
- 2.4 Pianificazione
 - 2.4.1 Obiettivi per la Qualità
 - 2.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 2.5 Responsabilità
- 2.6 Rappresentante della Direzione
- 2.7 Riesame della Direzione
 - 2.7.1 Elementi in ingresso per il riesame
 - 2.7.2 Elementi in uscita dal riesame

SEZIONE 3: SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'

- 3.1 Requisiti generali
- 3.2 Requisiti relativi alla documentazione
- 3.3 Elenco Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità
- 3.4 Requisiti per l'accreditamento istituzionale: i Criteri
- 3.5 Lo Schema di riferimento del Manuale di Accredimento per Dipartimento/Servizio Sanitario/Amministrativo dell'ASM di Matera

SEZIONE 4: DIRITTI DEL PAZIENTE

- 4.1 Carta dei Servizi
- 4.2 Accesso

 azienda sanitaria locale matera	Manuale		COD:MQ-0-1-2-3-4-5-6-7-8	
	Indice Manuale della Qualità ASM		REV. 0.0 data 07/07/2017	Pagina 3/4

- 4.3 Informazione
- 4.4 Consenso all'Atto Sanitario
- 4.5 Reclamo
- 4.6 Privacy
- 4.7 Comfort
- 4.8 Ascolto

SEZIONE 5: SISTEMI DI SUPPORTO

- 5.1 Leadership
- 5.2 Partnership
- 5.3 Risorse Umane
- 5.4 Formazione e Aggiornamento del Personale
- 5.5 Risorse Tecnologiche e Servizi
- 5.6 Sistema Informativo
- 5.7 Miglioramento della Qualità

SEZIONE 6: PERCORSI ASSISTENZIALI


- 6.1 Definizioni
- 6.2 Vantaggi dei Percorsi Assistenziali
- 6.3 Tappe per la costruzione di un Percorso Assistenziale
- 6.4 Categorie Assistenziali principali
- 6.5 Fasi o sotto-processi temporali di un Percorso Assistenziale
- 6.6 Rappresentazioni dei Percorsi: matrici delle responsabilità
- 6.7 Elenco dei Percorsi Assistenziali da elaborare, previsti nel M.A. Regione Basilicata
- 6.8 Requisiti di Accreditamento dei Percorsi Assistenziali, previsti nel M.A. Regione Basilicata
- 6.9 Criteri di ingresso, di uscita e di gestione
- 6.10 Revisione periodica del Percorso Assistenziale

SEZIONE 7: MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 7.1 Generalità
- 7.2 Monitoraggio e misurazioni:
 - 7.2.1 Soddisfazione del cliente/utente interno
 - 7.2.2 Soddisfazione del cliente/utente esterno
 - 7.2.3 Audit – Verifiche interne
 - 7.2.4 Monitoraggio e misurazione dei processi
 - 7.2.5 Monitoraggio e misurazione del prodotto/servizio
- 7.3 Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme
- 7.4 Analisi dei dati
- 7.5 Miglioramento
 - 7.5.1 Miglioramento continuo
 - 7.5.2 Azioni correttive
 - 7.5.3 Azioni preventive

SEZIONE 8: MANUALI E PIANI:

- 8.1 Manuali:
 - 8.1.1 Manuale delle Procedure Amministrative – Contabili

	Manuale		COD:MQ-0-1-2-3-4-5-6-7-8	
	Indice Manuale della Qualità ASM		REV. 0.0 data 07/07/2017	Pagina 4/4

8.1.2 Manuale delle Procedure Operative della Pianificazione Programmazione e Controllo Strategico Direzionale e Operativo e delle Procedure di Gestione Tesoreria e Circolazione Crediti/Debiti

8.2 Piani:

8.2.1 Piano Anticorruzione

8.2.2 Piano delle Performance