

Per un'azienda come lo **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.**, la completa soddisfazione del Cliente e dei suoi requisiti è un obiettivo primario, da cui dipendono strettamente l'immagine ed il successo dell'organizzazione. Per tale motivo, fin dalla sua costituzione lo **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.**, ha sempre operato, antepoendo a qualsiasi altra considerazione **la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei clienti.**

Lo **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.**, ha ritenuto, quindi, necessario introdurre, come decisione strategica, ed applicare formalmente, a garanzia e riprova della correttezza del proprio modo di operare, un proprio Sistema di gestione della qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015, riconosciuta a livello internazionale, risultante dall'evoluzione del precedente Sistema Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9000:2015. Tale sistema si basa sull'approccio per processi, stabilito dalla norma di riferimento.

Quanto sopra, nella convinzione che la rispondenza a tali Norme, oltre a fornire evidenza oggettiva dei livelli di qualità già raggiunti dai processi produttivi, permette di perseguire il miglioramento continuo, sulla base di modelli organizzativi innovativi, erogando così servizi sempre più efficienti.

Il Sistema di gestione della qualità dello **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.** è applicabile a tutti i servizi erogati legati alla **Diagnostica per immagini e alla Medicina Fisica.**

In piena coerenza con tali principi, la Direzione dello **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.** ha definito i propri obiettivi generali per la qualità come segue:

- Mantenere un Sistema di gestione della qualità, coerente con i requisiti della UNI EN ISO 9001 ed. 2015, che costituisca referenza primaria per il Cliente, di garanzia della qualità dei servizi e dei relativi processi;
- Assicurare al Sistema di gestione della qualità le risorse necessarie al suo funzionamento;
- Realizzare un sistema di misura dei livelli di qualità del servizio, basato principalmente sugli indicatori della qualità, periodicamente rilevati, sulle non conformità interne e sui reclami del Cliente, quale riferimento per prendere le decisioni atte a migliorare il servizio erogato e l'organizzazione;
- Realizzare un miglioramento continuo del servizio erogato e dell'organizzazione interna, sulla base di obiettivi predeterminati, definiti dalla Direzione in sede di Riesame del Sistema della Qualità, attuando opportune azioni preventive e correttive;
- Curare la diffusione e la comprensione all'interno dell'azienda della presente politica per la qualità e lo sviluppo della crescita professionale del Personale, creando una leadership in grado di mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il Personale stesso sul perseguimento degli obiettivi della Qualità;
- Riesaminare periodicamente la politica per la qualità per valutarne l'idoneità, apportando, se necessario, eventuali modifiche.

Per realizzare e verificare il conseguimento degli obiettivi stabiliti lo **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.** ha:

- Definito responsabilità autorità e ruoli, con la definizione del mansionario e dell'organigramma aziendale
- Individuato gli indicatori della qualità per misurare, valutare e migliorare efficienza, efficacia e appropriatezza dell'assistenza sanitaria, attraverso gli indicatori della qualità che sono parte integrante del riesame della direzione e che annualmente sono analizzati e oggetto di approfondimento.
- Predisposto la diffusione tra gli operatori coinvolti dei risultati dei dati statistici e di analisi aventi rilevanza sul sistema qualità aziendale e sulla qualità delle prestazioni. L'insieme delle attività correlate risponde ai seguenti principi fondamentali:
 - Tutela e promozione della dignità umana, dell'equità, della solidarietà e dell'etica professionale.
 - Orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale
 - Considerazione del paziente come protagonista decisivo nel processo di promozione e di tutela della salute
 - In piena coerenza con tali principi, la direzione dello **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.** ha definito i propri obiettivi.

Gli obiettivi generali e specifici definiti dallo **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.** sono

- Orientamento alla persona Integrazione tra il centro e la comunità locale;
- Costante ricerca di aree di eccellenza coerentemente alla politica sanitaria nazionale;
- Promuovere una pratica medica basata sui criteri di efficacia, dimostrata da evidenze scientifiche ed appropriatezza (Evidence Based Medicine);
- Garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni fornite;
- Migliorare la tempestività delle prestazioni;
- Migliorare i livelli di sicurezza per gli utenti e gli operatori;
- Ridurre i tempi di attesa;
- Migliorare i processi di comunicazione con i clienti interni ed esterni;
- Ottimizzare l'uso delle risorse organizzative, tecnologiche e finanziarie;
- Promuovere la formazione di tutti gli operatori per migliorare continuamente il servizio;

- Realizzare e mantenere un Sistema Gestionale coerente con i requisiti specifici richiesti dalle Norme e Regolamenti Nazionali e Regionali emanate relativamente all'accreditamento istituzionale, che costituisca referenza primaria per il cliente, di garanzia della qualità dei servizi e dei relativi processi;
- Assicurare al sistema gestionale le risorse necessarie al suo funzionamento;
- Realizzare un miglioramento continuo del servizio erogato e dell'organizzazione interna, sulla base di obiettivi predeterminati, definiti dalla direzione in sede di riesame del sistema della qualità, attuando opportune azioni preventive e correttive;
- Curare la diffusione e la comprensione all'interno dell'azienda della presente politica per la qualità e lo sviluppo della crescita professionale del personale, creando una leadership in grado di mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale stesso sul perseguimento degli obiettivi della qualità;
- Riesaminare periodicamente la politica per la qualità per valutarne l'idoneità, apportando, se necessario, eventuali modifiche
- Tenere in considerazione, le indicazioni provenienti da associazioni e comitati, e, in maniera prioritaria, i suggerimenti raccolti direttamente dagli utenti, attraverso i questionari di customer-satisfaction, e il modello reclami clienti che sono disponibili in accettazione, analizzando mensilmente gli stessi e applicando azioni correttive sulle criticità segnalati dagli utenti.

il Datore di Lavoro ritiene, di adottare le seguenti misure di prevenzione e protezione PER IL COVID-19:

- Informazione a tutti i lavoratori in merito al rischio, mediante diffusione capillare dell'opuscolo di cui all'Allegato 1 del presente documento, contenente le seguenti informazioni estratte dal protocollo stipulato tra le parti sociali del 14 marzo 2020 e l'ordinanza n.48 del 17/05/2020
- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter fare ingresso o di poter permanere in azienda e di doverlo dichiarare tempestivamente laddove, anche successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, etc) in cui i provvedimenti dell'Autorità impongono di informare il medico di famiglia e l'Autorità sanitaria e di rimanere al proprio domicilio;
- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene)
- l'impegno a informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti;
- Affissione, in uno o più punti visibili della sede di lavoro, nonché nei servizi igienici, del "decalogo" estraibile dall'Allegato 1 del presente documento. Tale manifesto dovrà essere sostituito quando dovesse essere emesso un similare ritenuto dalle autorità più aggiornato o più completo;
- Affissione, nei servizi igienici aziendali, nei pressi dei lavamani delle "istruzioni grafiche per il lavaggio delle mani" estraibile dall'Allegato 1 del presente documento;
- Fornitura, ai lavoratori interessati, di maschere facciali filtranti. Per l'uso di tali maschere, si consegnerà ad ogni lavoratore interessato, unitamente alla maschera, la nota informativa presente in Allegato 2, che il lavoratore tratterà in copia lasciando all'azienda l'originale sottoscritto.
- Dotazione di boccettine di igienizzante alcoolico per le mani agli ingressi aziendali, con cartello indicante la necessità di disinfezione delle mani all'ingresso presso la sede di lavoro.

Per il conseguimento degli obiettivi esposti, lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s. ha fissato i seguenti criteri generali:

- A. **GRADUALITA'** lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s. concentra l'impegno di risorse umane, tecnologiche formative e finanziarie in modo graduale e progressivo con priorità nei settori ritenuti più critici e strategici.
- B. **CONSENSO** Ogni attività intrapresa per raggiungere gli obiettivi, viene attuata dopo aver rilevato le cause di criticità e aver ottenuto il maggiore consenso possibile dagli operatori e dagli utenti coinvolti. La politica della qualità deve essere condivisa da tutti gli operatori, in linea con quanto stabilito dal S.S.N., dopo aver consultato le associazioni di categoria.
- C. **VERIFICA** Gli obiettivi e la politica della qualità sono oggetto di costante controllo ed analisi periodica, attraverso un sistema di misura dei livelli di qualità del servizio, basato principalmente sugli indicatori della qualità, e di processo periodicamente rilevati, sulle non - conformità interne e sui reclami del cliente, quale riferimento per prendere le decisioni atte a migliorare il servizio erogato e l'organizzazione. Attraverso l'analisi dei dati aziendali. Lo STUDIO DI

RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s. verifica l'attività svolta in funzione alla politica della qualità, con l'analisi dei dati pianificando gli interventi migliorativi, la formazione del personale, gli eventuali miglioramenti attraverso il PIANO DI ATTIVITA', stabilito su base quadriennale e monitorato con scadenza annuale nel Riesame della Direzione.

- D. **OBIETTIVI PER LA QUALITÀ** La direzione, in sede di riesame del Sistema Gestionale, definisce periodicamente obiettivi specifici, predeterminati in modo quantitativamente valutabile, per realizzare un miglioramento continuo del servizio e dell'organizzazione interna. sempre in sede di Riesame viene valutato il conseguimento di tali obiettivi o le cause del mancato conseguimento, in accordo con la PQ 03 (Riesame della Direzione).

La politica generale per la qualità dello **STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE s.a.s.** è riconosciuta e sostenuta da tutti i suoi dipendenti. Per attuare tale politica, la direzione definisce, di volta in volta, attraverso i riesami, specifici obiettivi di miglioramento, emana le direttive ed assegna le risorse necessarie.

La politica per la qualità è diffusa ed illustrata a tutto il personale dell'azienda. Essa viene periodicamente riesaminata ed aggiornata.

Data: 05.1.21

(DIREZIONE)