



POLIAMBULATORI DI VIA CORSICA E VIA BISEO

POLITICA PER LA QUALITA'

La politica per la Qualità compatibile con quella perseguita dalla Direzione Generale degli "Spedali Civili" di Brescia – si basa sul seguente principio fondamentale:

la soddisfazione dell'utenza, in termini di apprezzamento complessivo, è perseguita attuando il miglioramento continuo della qualità del servizio reso

Punti di eccellenza dell'Organizzazione sono:

- **La possibilità offerta all'utenza di scegliere, all'atto della prenotazione, oltre al giorno e l'ora dell'appuntamento, anche il nome dello Specialista, con l'intento di qualificare il rapporto fiduciario tra medico e assistito.**
- **Un'accurata e continua gestione dell'ascolto dell'assistito da parte della Direzione e di tutti gli operatori impegnati nelle proprie funzioni, quale strumento indispensabile al continuo miglioramento del servizio offerto.**

È pertanto costante l'impegno per:

- generare e alimentare costantemente una cultura della qualità centrata sulle persone, siano essi clienti interni o clienti esterni, lavorando per la tutela di entrambi attraverso l'implementazione di sistemi di controllo del rischio e attraverso sistemi di garanzia dei servizi erogati;
- garantire un rapporto ottimale tra risorse assegnate dall'azienda e risorse impegnate, attività progettate e attività svolte, risultati progettati e risultati ottenuti;
- favorire l'integrazione di strutture, uffici, funzioni e ruoli e lo sviluppo di attività in una logica di processo;
- coinvolgere, motivare e valorizzare il personale, per i quali si rendono necessari interventi di informazione, formazione ed aggiornamento professionale, quali strumenti di crescita professionale;
- garantire la dovuta attenzione al sistema clienti attraverso il monitoraggio periodico del suo livello di soddisfazione e l'impegno a fornire costantemente informazioni chiare, corrette e documentate sui servizi offerti;
- realizzare una fattiva collaborazione con tutte le parti interessate e coinvolte nei processi del Servizio;
- operare nel pieno rispetto delle norme legislative, delle Linee Guida Regionali, anche attraverso l'applicazione di standard internazionali di eccellenza specifici per il settore sanitario, sia sulle singole specialità che a livello aziendale.

La Politica per la Qualità prevede che il conseguimento degli obiettivi si realizzi attraverso una serie di passi fondamentali:

- l'assunzione di precise e consapevoli responsabilità di tutti gli operatori,
- la definizione e condivisione delle fondamentali procedure per la conduzione delle attività svolte;
- la definizione di metodologie per valutare i risultati raggiunti;
- la comunicazione e coinvolgimento di tutte le parti interessate;
- il benchmarking con gli omologhi Servizi di altre aziende.

**I POLIAMBULATORI DI VIA BISEO E DI VIA CORSICA
SONO STRUTTURE ISTITUZIONALI ACCREDITATE DAL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
E OPERANO ATTRAVERSO UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
AI SENSI DELLE NORME ISO 9001:2015**