

# Politica per la qualità

La *mission* della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo è quella di perseguire, secondo standard di eccellenza, la ricerca, prevalentemente clinica e traslazionale, nel campo biomedico ed in quello dell'organizzazione e gestione dei servizi sanitari, unitamente a prestazioni di ricovero e cura di alta specialità. È una realtà polispecialistica integrata nel territorio locale e regionale, con forte vocazione all'integrazione di ricerca scientifica, assistenza e didattica sia nazionale che internazionale, sia nelle unità operative di diagnosi e cura sia nei Laboratori, in un contesto di coordinamento funzionale e/o strutturale. Provvede quindi:

- al ricovero ed alla cura di pazienti affetti da patologie acute e croniche e a soddisfare i bisogni della popolazione, mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di diagnosi, cura e riabilitazione, in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile, integrate con le attività di ricerca biomedica e clinica;
- alla ricerca corrente definita dal riconoscimento IRCCS quale attività di ricerca scientifica diretta a sviluppare la conoscenza nell'ambito della biomedicina e della sanità pubblica, nonché alla ricerca finalizzata quale attività di ricerca scientifica attuata attraverso specifici progetti e diretta al raggiungimento dei particolari e prioritari obiettivi, biomedici e sanitari, individuati dal Piano Sanitario Nazionale.

La *vision* è rivolta a pianificare un sistema di organizzazione e funzionamento aziendale capace di supportare le caratteristiche di appropriatezza, efficacia, adeguatezza e qualità delle prestazioni fornite rispetto ai bisogni ed alle attese dell'assistito.

L'eccellenza delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti rappresentano gli obiettivi strategici prioritari della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo. La Fondazione si propone il miglioramento continuo della qualità delle cure per garantire ai pazienti il miglior *outcome* possibile, dato lo stato delle conoscenze, le dotazioni di organico, strutturali e tecnologiche.

La Direzione si impegna a supportare pienamente il processo di introduzione, sviluppo, mantenimento e miglioramento della Qualità all'interno dell'azienda in riferimento ai requisiti della Norma di validità internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

La Fondazione vuole mantenere un rapporto di fattiva e corretta interazione con il suo personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello. Si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie d'avanguardia testate e sicure.

La Fondazione ispira i propri comportamenti al rispetto dell'etica delle professionalità presenti e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia degli interventi.

La Fondazione tutela la dignità della persona e pone al centro l'attenzione al benessere e alla qualità della vita dei degenti e dei loro congiunti, nel rispetto delle loro preferenze religiose, culturali, sociali e della parità di genere.

La Fondazione ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un Sistema Qualità, diffuso a tutti i livelli organizzativi.

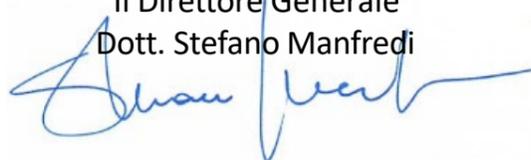
I valori principali cui si ispira la Fondazione sono:

- la centralità dell'assistito;
- la considerazione del personale e degli studenti come patrimonio culturale e professionale, per garantire le prestazioni di cui il paziente-cliente necessita, favorendo la valorizzazione dei professionisti;
- l'innovazione tecnologica, organizzativa e formativa avanzata a tutti i livelli, per sostenere i miglioramenti continui dell'attività di diagnosi e cura e per produrre attività di eccellenza;
- la sicurezza e la qualità nell'ambiente di lavoro nei confronti dei pazienti e nei confronti dei dipendenti, nel rispetto della normativa vigente;
- la competenza, eccellenza ed autorevolezza professionale;
- l'ascolto, il coinvolgimento e la partecipazione dell'assistito e degli operatori;
- la motivazione e la valorizzazione del capitale intellettuale e scientifico;
- l'affidabilità, la qualità, la sicurezza e l'appropriatezza delle prestazioni;
- l'equità, la trasparenza e la responsabilità sui risultati delle cure offerte.

Nel pieno rispetto degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute e degli obiettivi annuali fissati dalla Direzione Generale Welfare della Regione Lombardia, la Fondazione ha individuato gli obiettivi strategici di seguito indicati:

- promuovere una cultura della *safety*, attraverso la prevenzione degli avvenimenti avversi e il monitoraggio continuo del rischio clinico, per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni;
- promuovere l'analisi e la valutazione dei rischi insiti nei processi al fine di individuare le azioni necessarie per definire un approccio strutturato che crei le condizioni più favorevoli per fornire un servizio che rispetti le esigenze e le aspettative;
- garantire un'efficace ed efficiente interazione fra ricerca preclinica, clinica applicata ed attività assistenziale;
- creare e sviluppare un processo di integrazione e coordinamento rispetto alle attività svolte dai singoli Dipartimenti;
- migliorare la collaborazione tra le diverse figure sanitarie con gruppi di lavoro che definiscano percorsi diagnostico terapeutici assistenziali;
- presidiare lo sviluppo delle risorse umane in coerenza con i bisogni degli assistiti, assicurando la formazione e l'aggiornamento continuo;
- assicurare il continuo monitoraggio della qualità percepita, attraverso un sistema di rilevazione della *customer satisfaction* e di gestione dei reclami, finalizzato al miglioramento dei servizi offerti e della relazione tra la Fondazione e i suoi clienti.

Il Direttore Generale  
Dott. Stefano Manfredi



Fondazione IRCCS  
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia