



## **I.O. 02.02- POLITICA DELLA QUALITÀ ED ANALISI DEL CONTESTO**

<b>1 SCOPO.....</b>	<b>2</b>
<b>2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>3 DESCRIZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>4 POLITICA DELLA QUALITA'.....</b>	<b>2</b>
<b>5 ANALISI DEL CONTESTO.....</b>	<b>4</b>
<b>ALLEGATO 1- Politica di promozione della salute.....</b>	<b>5</b>

## I.O. 02.02- POLITICA DELLA QUALITÀ ED ANALISI DEL CONTESTO

### 1 SCOPO

Definire la direzione dell'organizzazione.

### 2.CAMPO DI APPLICAZIONE

A tutta l'organizzazione.

### 3. DESCRIZIONE

La presente I.O. ha l'intento di rappresentare gli obiettivi generali dell'organizzazione, tenendo presente il contesto di riferimento.

### 4. POLITICA DELLA QUALITA'

La **Politica della Qualità** è definita dal Direttore Generale e viene di seguito riportata:

Il Centro C.A.M.E.S. ha stabilito di attuare, nell'ambito della propria organizzazione, un Sistema di Management per la Qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, con la supervisione da parte del Direttore Generale e del RSQ, e con l'attuazione operativa da parte del Responsabile Operativo.

Attraverso l'applicazione dei requisiti della norma si intende:

- **fornire oggettiva evidenza dei livelli di qualità raggiunti** e di migliorarli offrendo prestazioni competitive che vengano percepite dai clienti;
- **realizzare la soddisfazione dei Clienti** e verificarne l'effettivo livello di soddisfazione attraverso indicatori oggettivi e misurabili che attestino il miglioramento della "Qualità della vita" nei suoi due aspetti di funzionalità fisica e di riduzione della sofferenza;
- **realizzare un sistema di management** che sviluppi e migliori il risultato operativo in coerenza con le strategie definite dalla Direzione.

La Direzione è cosciente che il SQ è un processo in costante evoluzione che attua il proprio miglioramento giorno dopo giorno e che la definizione di un Sistema di Indicatori rappresenta uno strumento di lavoro che deve essere adottato e migliorato attraverso il Riesame annuale del Sistema Qualità.

La Direzione ha definito i seguenti **obiettivi generali** relativi alla Politica della Qualità e che hanno carattere permanente:

## **I.O. 02.02- POLITICA DELLA QUALITÀ ED ANALISI DEL CONTESTO**

- implementare una gestione secondo criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti;
- Migliorare i livelli di qualità realizzati e l'organizzazione interna, secondo obiettivi definiti nella pianificazione strategica ed operativa, basati su:
  - La pianificazione e la programmazione delle risorse;
  - La messa in opera di indicatori di gestione;
  - La gestione delle risorse umane;
  - Il controllo di gestione;
  - La rendicontazione periodica;
  - La correlazione tra le azioni sul mercato, la soddisfazione dei Clienti ed il risultato operativo.
- Sviluppare la Soddisfazione dei Clienti ed il monitoraggio dei Servizi forniti attraverso il costante controllo del Processo "Servizio al Cliente";
- Garantire l'accuratezza e la precisione dei dati e/o delle informazioni ottenute a seguito dei servizi terapeutici applicati;
- Garantire la qualità dei risultati verso le aspettative/necessità che hanno portato alla richiesta delle prestazioni e/o dei servizi fisiochinesiterapia al fine di consentire riconoscimenti oggettivi da parte dei clienti;
- Coinvolgere tutto il Personale nel miglioramento continuo della qualità, nella prevenzione delle non conformità e nel miglioramento dei processi aziendali;
- Individuare ed analizzare eventuali carenze di Sistema, suggerendo Azioni Correttive o Preventive idonee prima che il paziente/cliente ne sia interessato.

Il Personale del Centro ed i Collaboratori Esterni sono stati informati relativamente alla Politica della qualità perseguita dal Centro, nonché dei relativi Obiettivi descritti nel presente documento, e si impegnano ad assolvere le proprie attività rispettando le linee guida e le procedure formulate dall'azienda contribuendo, per le parti di propria competenza, al loro miglioramento.

Al fine di attuare tale Politica e gli Obiettivi generali che da essa derivano, la Direzione approva obiettivi specifici all'interno del Piano Annuale della Qualità e fornisce al Responsabile Operativo direttive e risorse volte a raggiungere gli obiettivi prefissati. Gli inerenti li strumenti di controllo sono costituiti dagli Audit interni, dagli Audit esterni e dal Riesame della Direzione annuale.

## **I.O. 02.02- POLITICA DELLA QUALITÀ ED ANALISI DEL CONTESTO**

### **5. ANALISI DEL CONTESTO**

Per quanto concerne *l'Analisi del contesto*, i recenti cambiamenti del sistema socioeconomico globale, nonché le aspettative provenienti dalle varie parti interessate, determinano la necessità di predisporre idonei modelli di gestione ed organizzazione capaci di integrare la complessità che emerge in maniera sempre più evidente.

Il Centro C.A.ME.S. srl, autorizzato ed accreditato dal SSR del Lazio per le prestazioni di riabilitazione e fisioterapia ambulatoriale, ha come principale utente il cittadino residenziale per lo più esente dal contributo sanitario per età, reddito o patologia. Il Centro opera in un quartiere popolare ed ha sempre avuto attenzione al rapporto con i suoi pazienti/clienti tant'è che negli ultimi anni ha allargato il suo bacino di utenza a persone di provenienza da altri quartieri. Inoltre, la sua elevata capacità professionale ed organizzativa ha consentito di aumentare livello, diversità e qualità delle prestazioni non solo nel settore convenzionato ma anche in quello privato.

Tuttavia, dall'analisi dei dati effettuata in sede di Riesame di Direzione, emerge un dato molto significativo, ossia l'importanza del sito web e dei canali social nel diffondere le novità del centro ed i servizi offerti. Da tale analisi, consegue la definizione di un obiettivo prioritario da parte della Direzione, ossia l'intento di estendere il proprio bacino di utenza attraverso campagne promozionali e pubblicitarie (divulgate tramite Groupon, Facebook, sito internet, canale You tube e volantaggio), nel rispetto della normativa cogente. A tal proposito, già dal 2019 è sorta una collaborazione con una risorsa dedicata al marketing strategico ed operativo, vola ad ampliare la conoscenza dei cluster di riferimento ed alla elaborazione di idonee campagne di Promozione della salute conformi al credo aziendale, basato sui principi di CURA, UMANITA' E FIDUCIA.

Peraltro, in un contesto sanitario ormai frammentato ed alquanto caotico, la Società C.A.ME.S. srl si pone l'obiettivo di creare un contesto di UNITA' della cura in cui il paziente viene seguito a 360 ° in un puntuale lavoro di équipe svolto da medici fisiatri, dai terapisti della riabilitazione, nonché dai medici specializzati del territorio e dalla segreteria.

Le difficoltà economiche dovute alla riduzione del budget e l'agguerrita concorrenza di altre strutture private di maggiori dimensioni, determinano la necessità di consolidare i punti di forza del Centro, (quali: le specializzazioni del personale, la qualità delle prestazioni erogate, l'attenzione alle particolari esigenze del paziente, il processo di umanizzazione e di unità delle cure), e di affrontare nel più breve tempo possibile i punti di debolezza del Centro (quali: le dimensioni della struttura rispetto ai contesti ospedalieri, sala d'attesa ristretta, processi di informatizzazione da sviluppare, programmazione della riabilitazione più dettagliata), valutando nella maniera più consona possibile i fattori interni ed esterni.

Il Centro ritiene fondamentale il rispetto dell'appropriatezza clinica in linea con i principi dell' EBM (Evidence Based Medicine), ed analizza annualmente gli eventuali aggiornamenti delle linee guida in sede di Riesame di Direzione.

## I.O. 02.02- POLITICA DELLA QUALITÀ ED ANALISI DEL CONTESTO

### ALLEGATO 1- POLITICA DI PROMOZIONE DELLA SALUTE

Nel 1986 viene codificato il concetto di Promozione alla Salute, con la sottoscrizione della Carta di Ottawa da parte degli stati appartenenti all'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), che in questo documento viene definito come "il processo che mette in grado le persone di aumentare il controllo sulla propria salute e di migliorarla".

A tutt'oggi, rimane l'atto di riferimento per le politiche orientate e centrate sui temi della salute.

Un individuo od un gruppo, per raggiungere uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, deve essere capace di identificare e realizzare le proprie aspirazioni, di soddisfare i propri bisogni, di cambiare l'ambiente circostante o di farvi fronte.

La salute è, quindi, vista *"come una risorsa per la vita quotidiana, non è l'obiettivo del vivere"*. L'OMS, inoltre, la considera un diritto fondamentale dell'uomo e, di conseguenza, tutte le persone dovrebbero poter usufruire delle risorse e delle cure basilari.

La promozione alla salute non è un compito ed una responsabilità solo della sanità, ma va al di là degli stili di vita, dei comportamenti e punta al benessere individuale e collettivo, tramite strategie, azioni prioritarie e modalità di prevenzione e promozione, come evidenziato nella Carta di Ottawa, quali:

- sostenere la causa della salute;
- pari opportunità e risorse;
- coinvolgere tutti i settori della società;
- adattare ai bisogni e alle possibilità;
- costruire una politica pubblica per la salute;
- creare ambienti favorevoli;
- dare forza all'azione della comunità;
- dare competenze e risorse agli individui;
- riorientare i servizi sanitari.

A tal proposito, CAMES mediante la promozione della salute motiva le persone a scegliere uno stile di vita sano in maniera consapevole e autonoma. Intervenedo sia a livello personale,



## I.O. 02.02- POLITICA DELLA QUALITÀ ED ANALISI DEL CONTESTO

rafforzando le risorse di salute, sia a livello strutturale, creando i pre-requisiti e le condizioni di vita che permettano di mettere in pratica stili di vita sani.

Ed invero, CAMES, per favorire i comportamenti sani del singolo o di gruppi di persone ricorre a campagne d'informazione e sensibilizzazione oppure a progetti mirati da attuare in tutti quegli ambiti di vita in cui la salute viene vissuta e creata tutti i giorni: in famiglia, a scuola, al lavoro, nella comunità residenziale, ecc.

Ad esempio, il Progetto scoliosi per adolescenti mira proprio a sensibilizzare le famiglie relativamente alla possibilità di intervenire preventivamente rispetto ai dimorfismi e paramorfismi del rachide.

Rafforzando le competenze di salute le mette in condizione di gestire in maniera più autonoma e responsabile la propria salute, di mettere in atto comportamenti salutari nel quotidiano e di avere maggiore influenza sui fattori che determinano la salute, come ad esempio le condizioni lavorative o ambientali.

La promozione della salute in quanto campo d'azione politico agisce anche a livello sociale, economico e ambientale, per sostenere la creazione e lo sviluppo di tutti quei pre-requisiti necessari a favorire la salute. A questo scopo svolge un intenso lavoro di cooperazione e di rete, coinvolgendo tutte le forze in campo, dalla politica all'economia, dalla cultura all'ambiente.

Gli obiettivi che persegue sono creare una politica globale che permetta ad ognuno di sviluppare al meglio il proprio potenziale di salute e di benessere, sostenere lo sviluppo di condizioni e ambiti di vita in grado di favorire la salute, combattere le diseguaglianze sociali e di salute e offrire un nuovo orientamento ai servizi sanitari.

A tal proposito CAMES addestra il personale sanitario in modo da permettere a questi di lavorare e cooperare per costruire una rete per la salute, il benessere e la qualità della vita.

Inoltre, CAMES sostiene gli sforzi delle associazioni di riferimento per promuovere lo sviluppo di capacità e introdurre incentivi al fine di creare una forza-lavoro sostenibile in ambito sanitario, soprattutto nelle aree di maggiore necessità nonché adottare approcci politici coerenti che siano fondati sul diritto di godere del più elevato livello di salute raggiungibile.

CAMES fornisce ai pazienti informazioni significative di promozione alla salute relativi alla loro patologia e/o stato di salute mediante mezzi pubblicitari quali: invio SMS telefonici, invio di newsletter, canali Radio, chiamate individuali, affissione di materiale pubblicitario nella sede di CAMES e attraverso l'aggiornamento del sito WEB istituzionale.