



SEZIONE TERZA

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI



1. IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

1.1 Impegni e programmi per la qualità

La Carta dei Servizi si pone come strumento d'interfaccia tra Italian Hospital Group e Utenti.

Il Sistema di Gestione per la qualità del servizio integra i requisiti previsti per l'accreditamento definitivo regionale ed è basato sulla gestione per obiettivi misurabili, monitorabili e gestibili in riferimento ai valori traguardo (target), con azioni correttive per gli eventuali scostamenti dai target prefissati e condivisi.

Le principali aree sulle quali vengono focalizzati gli obiettivi e i piani per la qualità sono le seguenti:

- Appropriatelyzza delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e assistenziali;
- Piena occupazione della capacità assistenziale;
- Capacità di attrazione fuori ASL;
- Prevenzione dei ricoveri ospedalieri;
- Mantenimento e miglioramento dell'assistenza alberghiera;
- Mantenimento e miglioramento della tutela delle condizioni assistenziali degli ospiti;
- Miglioramento della vigilanza sulle condizioni sanitarie degli ospiti;
- Riduzione del rischio clinico;
- Soddisfazione dei pazienti e dei familiari.

La Direzione di IHG ha designato, quale proprio rappresentante per la qualità, il RSQ (indicato nell'organigramma aziendale) che, indipendentemente da altre sue responsabilità, risponde ai requisiti per la posizione e assolve ai compiti e alle responsabilità sopradescritti.

1.2 Come viene verificato il rispetto degli impegni per la qualità

Il Sistema di Gestione per obiettivi per la qualità comporta la responsabilizzazione e la motivazione della direzione, dei responsabili e di tutto il personale interessato. Per la verifica del rispetto degli impegni presi, il Sistema utilizza i seguenti strumenti:

- Monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli obiettivi per la qualità, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi /target;
- Cicli di audit interni per la qualità;
- Riesame da parte della direzione;
- Risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei familiari;
- Risultati del servizio reclami;
- Sistema di segnalazione e trattamento di non conformità, scostamenti, eventi avversi ed eventi sentinella.

1.3 Certificazione Qualità

Italian Hospital Group ha recentemente ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Qualità secondo gli standard ISO 9001 (UNI EN ISO 901:2008). Sono stati certificati dalla Bureau Veritas, leader mondiale nel settore della valutazione e certificazione della qualità, i servizi erogati presso:

- Le 3 Residenze Sanitarie Assistenziali;
- L'Unità Decentrata di Dialisi;
- Il Centro per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare e Obesità;
- Le Strutture Residenziali Psichiatriche.

Italian Hospital Group auspica di poter giungere alla Certificazione degli altri servizi entro l'anno 2012.