



POLITICA DELLA QUALITA'

Il Gruppo IHG (*Italian Hospital Group S.p.A. e Italian Hospital Group 3 S.r.l.*), di seguito "Il Gruppo", gestisce un complesso di strutture sanitarie e socio-assistenziali in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale.

Nella definizione della propria politica della qualità, al fine di renderla pienamente efficace, il Gruppo tiene conto delle varie responsabilità sociali che sono alla base dell'agire societario:

- **Responsabilità etica:** garantire servizi di qualità, improntati sulla sicurezza, sulla soddisfazione della propria utenza e sul rispetto dei diritti fondamentali della persona malata e della sua privacy, garantendo contestualmente la prevenzione, la sicurezza del luogo di lavoro e la tutela della salute dei lavoratori.
- **Responsabilità economica:** garantire una gestione efficiente in grado di salvaguardare i diritti dei soci e dei lavoratori, tutelando i livelli occupazionali e fornendo le opportunità di crescita;
- **Responsabilità amministrativa:** garantire una puntuale rendicontazione sociale attraverso la redazione del Bilancio, l'adozione del codice etico aziendale e di un Modello Organizzativo Gestionale ai sensi del D. Lgs 231/2001 per la prevenzione del rischio di reati;
- **Responsabilità ambientale:** garantire, nell'espletamento delle attività societarie, il rispetto delle norme in materia di impatto ambientale ed efficientamento energetico;

In quest'ottica, la Politica della Qualità del Gruppo, pone al centro dell'attenzione la "persona", nella sua più ampia connotazione, ricercando il miglioramento continuo della qualità assistenziale, reale e percepita, in tutte le sue dimensioni (etica, professionale, organizzativa/gestionale, relazionale), attraverso una presa in carico "globale" dei bisogni e delle peculiarità sia dell'utenza sia degli operatori e dei soggetti a qualsiasi titolo coinvolti nell'attività istituzionale ed attraverso la costante applicazione del ciclo di Deming (plan-do-check-act), partendo dalla profonda convinzione che per perseguire la qualità è necessaria la costante interazione tra pianificazione, progettazione, implementazione, misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento.

Il principio della centralità dei bisogni della persona che fruisce dei nostri servizi è garantito dall'attuazione di percorsi e protocolli assistenziali integrati e multidisciplinari ed è costantemente in atto il processo di ***umanizzazione delle cure***.

L'implementazione del Sistema di Gestione Integrato della Qualità avviene attraverso la valorizzazione del team work, la formazione continua del personale, la prevenzione e la gestione dei rischi (Risk



ITALIAN
HOSPITAL
GROUP



ITALIAN
HOSPITAL
GROUP 3

Management) e la gestione per obiettivi, condivisi e misurabili. La **VISION** aziendale si basa sui suddetti elementi.

La **MISSION** del Gruppo si sostanzia, quindi, nei seguenti aspetti:

- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità che punti sempre al miglioramento, assicurando alla persona il rispetto degli impegni assunti attraverso la Carta dei Servizi, ivi compresa la partecipazione attiva dello stesso a collaborare attraverso suggerimenti utili;
- operare nel rispetto della normativa vigente in materia di autorizzazione e accreditamento istituzionale, tutela della Privacy, Responsabilità Medica e Responsabilità Civile verso terzi e verso prestatori d'opera, Sicurezza nei luoghi di Lavoro e Prevenzione dei rischi da reato;
- favorire, a beneficio dell'utenza, una collaborazione efficace e trasparente con gli altri servizi della rete assistenziale territoriale;
- perseguire l'ottimizzazione delle risorse disponibili ed il potenziamento delle capacità individuali nell'ambito del team work, stimolando e favorendo la partecipazione e la responsabilizzazione del personale ad ogni livello del sistema organizzativo;
- favorire la Formazione del personale attraverso azioni didattiche e piani formativi strutturati e costanti;
- implementare ed adeguare costantemente il Sistema Informativo nell'ottica di ottimizzare la qualità del lavoro ed il servizio complessivamente reso all'utenza;
- perseguire, nel raggiungimento degli obiettivi, anche la sostenibilità economica ed un modus operandi "virtuoso", sempre nel massimo rispetto e secondo modalità compatibili con i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Al raggiungimento degli obiettivi contribuiscono tutte le parti attive, nessuna esclusa, del sistema aziendale. La **valutazione sistematica** degli obiettivi, tramite indicatori predefiniti, dinamici e condivisi, è lo strumento con cui l'azienda definisce strategie ed interventi per il cambiamento e per migliorarsi.

Nel rispetto degli standard di qualità fissati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, il Gruppo si propone, altresì, di perseguire il miglioramento continuo con enfasi sulle tematiche riferite alla riduzione dei rischi per le persone assistite, per gli operatori e per il Gruppo.

Il Rappresentante Legale