POLITICA DELLA QUALITA' ANNO 2024
DI MARIA CECILIA HOSPITAL S.p.A.

La presente Politica include il sito di Maria Cecilia Hospital di Cotignola (con Laboratorio di Ricerca Traslazionale), il Presidio San Pier Damiano Hospital di Faenza, tutti in provincia di Ravenna.

Il Consiglio d'Amministrazione di Maria Cecilia Hospital SpA, facendo propri gli indirizzi generali di Politica della Qualità del Gruppo Villa Maria, ritiene opportuno e prioritario mantenere un Sistema di Gestione della Qualità conforme:

- **alla norma internazionale UNI EN ISO 9001**
- **all'Accreditamento Istituzionale**

Ciò attraverso una serie di procedure che codificano lo svolgimento delle attività e consentono di esplicitare in modo chiaro e condivisibile le potenzialità, le capacità produttive e l'orientamento al miglioramento continuo.

Questo documento esplicita la *Mission* che rappresenta la ragion d'essere dell'Organizzazione e i valori a cui si ispira, e *le politiche complessive, ossia gli obiettivi generali* che sono tradotti annualmente come output del riesame di direzione in *obiettivi specifici*.

LE POLITICHE COMPLESSIVE (OBIETTIVI GENERALI)

- Individuare e aggiornare corretti indicatori di qualità e verifica dei risultati, orientandosi al miglioramento dei servizi erogati (tenendo conto dei requisiti espressi dai Clienti-utenti);
- definire il fabbisogno formativo del personale e addestrare gli operatori per accrescere la professionalità e prevenire o risolvere situazioni non conformi o critiche (formazione del personale, inserimento del nuovo lavoratore);
- comunicare gli aggiornamenti sul tema della formazione, sviluppare l'audit clinico, la formazione sul campo, la gestione del rischio.
- implementare costantemente le normative applicabili e le linee guida;
- evolvere le tecnologie;
- aggiornare le procedure;
- condividere i piani di lavoro;
- accentuare i meccanismi di comunicazione e condivisione interna (comunicazioni scritte e verbali, incontri);
- utilizzare il Sistema di Gestione della Qualità per individuare prontamente le anomalie e garantire la conformità ai requisiti;
- contribuire alla individuazione e gestione dei fattori di rischio tramite i sistemi di prevenzione e protezione e la segnalazione spontanea degli eventi;
- raggiungere il budget e gli "standard di servizio" con un contestuale miglioramento dei servizi erogati, sulla base dei requisiti espressi dai Clienti-utenti;
- incentivare la fidelizzazione del personale;
- Formazione sul Risk Management (linee strategiche);
- Sviluppare studi traslazionali che coinvolgano il Laboratorio di Ricerca Traslazionale Maria Cecilia Hospital e la Rete Ospedaliera della Romagna;
- Sviluppare trials clinici con le varie aree del Dipartimento Cardiovascolare di MCH che coprano diverse linee di ricerca;
- Superare le criticità nel settore, anche grazie alle misure di analisi del rischio UNI EN ISI 9001.

LA MISSION

Maria Cecilia Hospital fa parte della rete di strutture sanitarie distribuite sul territorio nazionale e internazionale di GVM Care & Research, gruppo italiano impegnato in sanità, ricerca, industria biomedicale, cure termale e servizi alle imprese con Direzione a Lugo (Ravenna). Il nostro ospedale esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione di strutture sanitarie ad alta specializzazione e a misura d'uomo, con l'obiettivo di offrire risultati clinici e attenzione alla persona, curando la qualità in ogni dettaglio.

Maria Cecilia Hospital ha come mission anche lo sviluppo della Ricerca di base, clinica e traslazionale.

E' stata istituita la funzione "Servizio Formazione di Maria Cecilia Hospital" (Governo aziendale della formazione continua), con propri obiettivi specifici per la formazione, coerenti con le politiche complessive. Le tipologie di formazione utilizzate sono la formazione sul campo, i progetti formativi residenziali, la FAD, l'attività congressuale.

I principi su cui si fonda l'attività di Maria Cecilia Hospital sono:

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE
Riteniamo che l'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consenta all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita. Garantiamo inoltre la partecipazione attiva di ogni ospite promuovendo la possibilità di esprimere opinioni e fornire suggerimenti e osservazioni. Abbiamo predisposto a tal fine un questionario sulla soddisfazione che viene messo a disposizione dell'utente durante la permanenza in struttura e che invitiamo a compilare.
Tutela e partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, attraverso: a) il modulo predisposto che può essere richiesto alla caposala o in Direzione Generale; b) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Generale o consegnata personalmente; c) fax firmato, segnalazione telefonica o mail alla Direzione Generale; d) Segnalazioni scritte sul sito internet "URP" della struttura. La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o Servizi e fornisce una risposta comunque entro 30 giorni.

RISPETTO DELLA PERSONA
Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, nella valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente, e nella cura del comfort per realizzare un ambiente ospitale e familiare.

ECCELLENZA DELLE PRESTAZIONI

ALTA PROFESSIONALITÀ
Il nostro ospedale si distingue per l'alta specializzazione del personale, un elevato livello professionale che valorizziamo e sosteniamo attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA
Grazie a costanti investimenti e al supporto dell'équipe di ingegneri clinici del GVM Care & Research, la nostra struttura assicura le più avanzate tecnologie diagnostiche e terapeutiche.

SINTESI DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI PER L'ANNO 2024

- *Raggiungere il budget di struttura e lo standard di prodotto per le UUOO e Servizi (indicatori di attività e tecnico-professionali);*
- *Ottenere risultati statisticamente significativi di customer satisfaction, analizzare e diffondere i risultati, gestire i reclami, apportare correttivi e miglioramenti;*
- *Migliorare la sicurezza del lavoro introducendo i requisiti per la riduzione del tasso medio di tariffa;*
- *Monitorare e migliorare la gestione dei rifiuti nel suo complesso;*
- *Monitorare e migliorare i tempi di refertazione della Diagnostica per Immagini;*
- *Monitorare, prevenire e ridurre le infezioni ospedaliere;*
- *Perseguire il programma di Risk Management con opportuni indicatori;*
- *Migliorare i tempi di consegna di copia della cartella clinica;*
- *Implementazione ulteriore della cartella clinica elettronica;*
- *Sviluppare la ricerca di base nell'ambito delle patologie cardiovascolari con un approccio basato sulla medicina traslazionale;*
- *Sviluppare protocolli di ricerca sperimentale in ambito cardio-vascolare, incluso il Piede Diabetico, la Chirurgia Bariatrica e Area Prevenzione;*
- *Formazione del personale orientata alla gestione del rischio clinico;*
- *Diventare IRCCS per il sito di Maria Cecilia Hospital di Cotignola.*

Data 28.12.2023. ***Il Direttore Generale*** *- Dr. Lorenzo Venturini*