



## POLITICA PER LA QUALITA' E SICUREZZA (Anno 2024)

Il Ravenna Medical Center è un Day-Surgery con Poliambulatorio privato cui si accede direttamente a pagamento. Si propone all'attenzione del territorio attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie svolte in libera professione, da medici specialisti che assicurano agli utenti un ampio ventaglio di funzioni medico-chirurgiche, diagnostiche e riabilitative in modo appropriato e nel rispetto della privacy. Il Consiglio di Amministrazione, la Direzione Sanitaria, il personale medico in libera professione, unitamente al personale dipendente, condividendo gli indirizzi generali del "Sistema Aziendale Qualità" intendono aggiornare il processo di certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'impegno che il Ravenna Medical Center profonde è relativo ad assicurare:

- Garanzia all'utente di prestazioni appropriate, personalizzate e tempestive per una sempre maggiore fidelizzazione;
- Dialogo costante tra specialisti, utenti, medici di medicina generale;
- Efficienza ed efficacia delle prestazioni sanitarie offerte nel rispetto di standard di qualità controllati e misurabili;
- Miglioramento continuo delle funzioni e delle attività erogate;
- Formazione ed aggiornamento del personale atto allo sviluppo della cultura aziendale e delle competenze necessarie al mantenimento e miglioramento del "Sistema Aziendale Qualità";
- Attenzione al comfort e ai problemi posti dalle singole persone;
- Informazione preventiva e dettagliata tramite diffusione della carta dei servizi e materiale informativo, attività convegnistica;
- Prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza e salute dell'ambiente di lavoro anche attraverso il raggiungimento del massimo grado di conoscenza dei lavoratori in ordine ai temi della sicurezza e salute.

### Per il 2024 vengono definiti i seguenti obiettivi:

- Definizione annuale del bisogno formativo del personale e aggiornamento degli operatori per accrescere la professionalità e prevenire situazioni non conformi o problematiche, attraverso:
  1. la somministrazione di un questionario al personale per l'individuazione del loro fabbisogno formativo
  2. la valutazione dei dati raccolti;
  3. la definizione di un Piano di formazione che tiene conto di tali esigenze;
- Condivisione dei piani di lavoro attraverso riunioni periodiche verbalizzate;
- Favorire i meccanismi di comunicazione interna ed esterna (comunicazioni scritte e verbali, incontri e sito internet);
- Mantenimento del "Sistema Aziendale Qualità" secondo la norma ISO 9001:2015;
- Misurazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti, attraverso totem informatico, con l'obiettivo di aumentare la % degli utenti "molto soddisfatti" rispetto a quella rilevata per il 2023 (> 70%);
- Mantenimento della percentuale di fidelizzazione degli utenti presso Ravenna Medical Center (fino al 50%);
- Esecuzione del follow-up sul 100% degli utenti soggetti ad intervento chirurgico in regime di day-surgery;
- Esecuzione del follow-up sul 100% degli utenti della palestra riabilitativa con impianto cellule staminali al ginocchio;
- Mantenimento del controllo e gestione dei fattori di rischio tramite sistemi di prevenzione e protezione e verifica annuale periodica sull'applicazione di specifiche procedure ai sensi del D. Lgs 81/08;
- Prevenzione e gestione del rischio clinico, attraverso l'applicazione di specifiche procedure interne e controlli periodici/audit dedicati;
- Aumento del fatturato rispetto a quello rilevato per l'anno 2023.

POL/MAQ rev.13 del 25.01.2024

Amm.re Delegato  
Elisa Farinella