

SEZIONE 5: LEADERSHIP

Punto n° 5.1: Leadership e impegno – (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

Scopo di questa sezione è ufficializzare gli intendimenti della Direzione circa l'orientamento assunto nella gestione per la qualità.

Nella presente sezione sono trattati i seguenti argomenti:

- a) la definizione delle linee di indirizzo politico in termini di obiettivi e di pianificazione;
- b) l'organizzazione e le relative responsabilità ed autorità.

Punto n° 5.1.1: Generalità – (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

Punto n° 5.1.2: Focalizzazione sul cliente – (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

Casa di Cura Oculistica S. Lucia si impegna ad erogare servizi/prestazioni adeguati alle esigenze del cliente/paziente, non solo dal punto di vista sanitario, ma anche in senso relazionale e di fruizione dei servizi/prestazioni nonché nel rispetto della deontologia professionale.

In tale senso, la Casa di Cura Oculistica S. Lucia, mira alla erogazione delle prestazioni/servizi con particolare attenzione alla completezza ed alla qualità dei servizi/prestazioni erogati, ai processi di sterilizzazione, all'igiene ed al comfort degli ambienti, alla professionalità delle risorse, alla puntualità ed ottimizzazione dei tempi di erogazione dei servizi/prestazioni ed alla adeguata e documentata informazione sui trattamenti proposti.

Nell'ambito dei servizi/prestazioni erogati da Casa di Cura Oculistica S. Lucia, la tutela del Cliente/paziente è attuata attraverso le seguenti garanzie:

- informazioni dell'iter diagnostico (consenso informato)
- informazioni chiare sullo stato di salute del Cliente/paziente (diagnosi, terapia o interventi proposti, necessità di ulteriori approfondimenti diagnostici, ecc.)
- assoluto rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità della gestione delle liste di attesa, gestite secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare urgenza)
- la tutela del segreto professionale e della privacy (Legge 196/2003).

I dati sensibili del Cliente/paziente sono utilizzati da Casa di Cura Oculistica S. Lucia esclusivamente per la corretta erogazione dei servizi/prestazioni richiesti. Nell'ipotesi di eventuale utilizzo dei dati sensibili per scopi differenti, Casa di Cura Oculistica S. Lucia provvede a richiederne il consenso scritto al Cliente/paziente, secondo i criteri e le modalità stabilite dalla normativa vigente.

Ogni procedura relativa all'acquisizione del consenso informato del Cliente/paziente è ottemperata in maniera puntuale e metodica a mezzo di apposita modulistica, recante le indicazioni necessarie per la corretta informazione del cliente/paziente sulle modalità di esecuzione/erogazione delle prestazioni richieste e degli eventuali rischi connessi.

Tutte le attività di Casa di Cura Oculistica S. Lucia, pertanto, sono svolte nel rispetto di tali principi fondamentali, al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni del Cliente/paziente, compatibilmente con le risorse disponibili.

Tali principi fondamentali sono formalizzati e comunicati alle parti interessate mediante documenti contrattuali - tra cui la Carta dei Servizi, disponibile/consultabile presso la struttura.

In questa ottica, con la Carta dei Servizi, oltre a fornire uno strumento che faciliti l'orientamento dell'utenza e quindi l'accesso alle prestazioni, si assumono impegni specifici a breve termine per il miglioramento della qualità e la riorganizzazione strutturale.

Casa di Cura Oculistica S. Lucia, inoltre, intende peraltro, ribadire gli impegni e gli obiettivi generali che consistono in:

- garantire percorsi sanitari di diagnosi e cura personalizzati;
- assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale al fine di garantire la professionalità tecnica e la capacità di relazione con l'utenza;
- fornire informazioni chiare e comprensibili;
- garantire disponibilità ad accogliere suggerimenti ed osservazioni per migliorare sotto ogni aspetto i servizi/prestazioni erogati.

Casa di Cura Oculistica S. Lucia, nel suo insieme, si impegna a mettere in atto tutti gli strumenti necessari per realizzare concretamente gli obiettivi proposti, coinvolgendo tutti gli operatori in un continuo processo innovativo.

Punto n° 5.2: Politica – (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

Gli obiettivi di politica per la qualità di Casa di Cura Oculistica S. Lucia si sostanziano nel miglioramento continuo del servizio reso al Paziente, nella costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle eventuali carenze di servizio, nell'impegno costante nella prevenzione dei problemi e delle carenze, nell'individuazione delle esigenze di addestramento del personale e nella responsabilizzazione individuale in merito alla qualità delle attività di competenza.

Per Casa di Cura Oculistica S. Lucia, risulta fondamentale l'adozione di un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto del Cliente/paziente da parte di tutte le risorse, ciascuna secondo le proprie specifiche competenze.

Pertanto l'azienda intende:

- garantire l'igiene ed il comfort degli ambienti;
- garantire la puntualità e l'ottimizzazione dei tempi per l'erogazione dei servizi/prestazioni
- garantire al Cliente/paziente adeguata e documentata informazione relativamente alle terapie/trattamenti proposti;
- promuovere la professionalità e l'aggiornamento di tutte le risorse;
- garantire la funzionalità dei servizi/ambulatori/reparti attraverso una attenta pianificazione delle attività di manutenzione preventiva degli strumenti/attrezzature;
- garantire l'efficacia dei processi di sterilizzazione di tutti i dispositivi che entrano in contatto con il Cliente/paziente;
- promuovere la eliminazione di eventuali situazioni non conformi attraverso la ricerca delle cause di eventuali i reclami provenienti dal Cliente/paziente e di eventuali non conformità interne, nonché attraverso una attenta gestione delle azioni correttive.

La Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo:

- a) nella conduzione aziendale della qualità, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti, nonché nella divulgazione della politica per la qualità a tutte le risorse dell'organizzazione;
- b) nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità, per come definito nella sua documentazione, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti.

La Politica della Qualità aziendale è prodotta su un elaborato a parte, "Politica della Qualità".

Punto n° 5.2.1: Stabilire la Politica per la Qualità (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

Gli obiettivi di politica per la qualità di Casa di Cura Oculistica S. Lucia si sostanziano nella soddisfazione massima delle esigenze del Cliente/paziente, attraverso l'individuazione di elementi prioritari/critici verso cui orientare le attività nei diversi servizi/settori specifici.

Tali elementi sono stati definiti a fronte dell'individuazione delle fasi in cui si articola l'attività di erogazione. In funzione di ciascuna fase, sono stati identificati gli elementi prioritari (o critici).

Gli obiettivi sono riferiti alle attività di erogazione dei servizi/prestazioni mediante l'individuazione di indicatori prestazionali e relative modalità di monitoraggio ed analisi. Tali indicatori sono definiti, annualmente, nel Piano di Miglioramento in base alla valutazione del Rischio.

Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, pertanto, deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al Cliente/paziente ed il raggiungimento di un traguardo (o di un obiettivo) deve essere letto come stimolo per ricercarne di nuovi, sia con riferimento alle esigenze del Cliente/paziente, sia con riferimento alla concorrenza, sia con riferimento alle risorse interne attraverso la loro sempre maggiore motivazione e grado di coinvolgimento.

L'efficacia per Casa di Cura Oculistica S. Lucia rappresenta, quindi, il raggiungimento del livello di soddisfazione dei bisogni del Cliente/paziente, attraverso l'erogazione di servizi che tengano conto delle priorità/criticità individuate.

Per Casa di Cura Oculistica S. Lucia, la soddisfazione del Cliente/paziente si sintetizza nel perseguimento degli obiettivi di politica per la qualità e dei relativi indicatori, scaturenti dall'analisi delle fasi in cui si articolano i processi di erogazione dei servizi/prestazioni.

Punto n° 5.2.2: Comunicare la Politica per la Qualità (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

La Politica per la Qualità è affissa in posti ben visibili e strategici all'interno della struttura.

Punto n° 5.3: Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione (Rif. Norma UNI EN ISO 9001: 2015)

Per la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità, Casa di Cura Oculistica S. Lucia ha:

1. definito un'organizzazione interna in ottemperanza alla normativa vigente;
2. definito gli scopi ed i contenuti di ciascun'area dell'organizzazione;
3. predisposto una matrice delle funzioni/attività;
4. predisposto un Manuale della Qualità, sulla base dei contenuti della norma UNI EN ISO 9001:2015, e relative procedure richiamate, contenenti le istruzioni che disciplinano le diverse attività ricadenti nell'ambito di applicazione;
5. nominato un rappresentante della Direzione (Responsabile del Sistema di Gestione Qualità) che assicura l'applicazione ed il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Di seguito sono descritte le posizioni organizzative riportate nell'organigramma che definiscono scopo, attività e controlli previsti per ciascuna posizione, al fine di rendere chiari i ruoli, i compiti e le responsabilità dell'organizzazione, soprattutto con riferimento all'esecuzione delle attività che influenzano la qualità. Nell'ottica del Sistema di Gestione per la Qualità, infatti, la descrizione delle posizioni organizzative rappresenta il punto di riferimento per il top management aziendale, in quanto strumento di correlazione tra attività e ruoli organizzativi. Tale descrizione è stata centrata sul principio in base al quale deve esserci piena coerenza tra attività, ruolo e responsabilità. La matrice delle funzioni/attività, infatti:

1. schematizza le responsabilità di ciascuna funzione;
2. definisce le attribuzioni in materia di esecuzione e verifica delle attività che influenzano la qualità;
3. identifica le attività di riferimento in materia di conduzione aziendale della qualità.

L'organigramma nominativo costituisce un documento separato dal presente Manuale ed è emesso ed approvato dalla Direzione di Casa di Cura Oculistica S. Lucia.

L'assetto organizzativo di Casa di Cura Oculistica S. Lucia tiene conto delle prescrizioni e delle indicazioni di cui alla normativa vigente.

AMMINISTRATORE UNICO

Definisce le strategie, la politica della qualità e il funzionamento generale dell'azienda. In particolare:

- approva le strategie commerciali e di marketing;
- approva la politica della qualità, i programmi di verifica ispettiva, le azioni correttive e la documentazione del Sistema Qualità;
- effettua il riesame da parte della Direzione;
- fissa obiettivi e modalità di azione;
- gestisce la raccolta dei dati per la predisposizione dei budget;
- predispone, analizza ed approva i budget economici e finanziari;
- approva la politica degli investimenti;
- stabilisce politiche ed impegni per il Sistema Qualità;
- analizza le caratteristiche funzionali e di processo per il conseguimento degli obiettivi aziendali, approvando l'organigramma, il mansionario aziendale;
- attua le politiche finanziarie;
- definisce i programmi di formazione ed addestramento, di concerto con il Responsabile Sistema di Gestione Qualità e con il Direttore Sanitario;
- ha potere decisionale riguardo al personale sanitario e non che opera all'interno della struttura.

RESPONSABILE SICUREZZA

Il Responsabile sicurezza è responsabile degli adempimenti in materia di sicurezza.

Definisce ed attua i programmi di formazione ed addestramento in materia di sicurezza, di concerto con la Direzione.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ

Il Responsabile Gestione Qualità ha la funzione di assicurare che le prescrizioni della norma presa a riferimento (UNI EN ISO 9001/2015) siano applicate e mantenute. In particolare:

- definisce, implementa ed aggiorna il Sistema Qualità Aziendale, in accordo con le linee guida stabilite dall'Amministratore Unico;
- assicura che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti ed attuati;
- riferisce all'Alta Direzione sull'andamento del Sistema Qualità partecipando attivamente al riesame del sistema stesso, predisponendo dei rapporti sulle prestazioni del sistema e sulle opportunità di miglioramento;
- riferisce all'Amministratore Unico i resoconti degli Audit Interni e degli ispettori dell'Ente di Certificazione;

- sovrintende alla stesura, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità e delle Procedure gestionali-operative;
- garantisce che gli enti interessati posseggano una copia aggiornata e controllata del Manuale della Qualità e delle Procedure di loro competenza;
- assicura il mantenimento di tutte le registrazioni di qualità stabilite provvedendo al loro utilizzo statistico per un miglioramento continuo del Sistema Qualità;
- effettua l'analisi ed il trattamento delle non conformità;
- valuta l'efficacia e l'efficienza delle azioni correttive intraprese;
- gestisce ed attua le azioni correttive e preventive ed eventuali reclami del Cliente;
- programma e pianifica le attività di audit interni comunicandone i risultati alla Direzione;
- analizza i reclami dei pazienti e le non conformità;
- analizza i dati provenienti dalle registrazioni di qualità per l'elaborazione di tecniche statistiche;
- predispone ed attua programmi di addestramento e formazione per promuovere il Sistema Qualità e la consapevolezza dei requisiti del Paziente, in linea con le strategie aziendali ed aggiorna le schede del personale.

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Il suo compito è quello di garantire la gestione e il controllo, in conformità alle normative di legge ed alle strategie approvate dall'Amministratore Unico, delle attività contabili, civilistiche, fiscali, finanziarie, e di servizi generali aziendali. Inoltre il suo compito è quello di garantire la gestione e il coordinamento di tutte le attività amministrative. In particolare:

- gestisce le attività della contabilità in linea con la legislazione in materia per quanto attiene alle aree di contabilità generale, contabilità pazienti, contabilità fornitori;
- emette fatture e documenti di spedizione;
- verifica le regolarità formali dei contratti stipulati;
- interfaccia, per tutte le problematiche connesse con la qualità i Fornitori, i Pazienti e gli Organismi di Parte Terza;
- predispone, controlla ed aggiorna tutta la documentazione contabile;
- effettua la valutazione dei fornitori garantendo la documentazione tecnica necessaria;
- è responsabile del monitoraggio continuo del livello di qualità dei fornitori e degli eventuali interventi correttivi nei loro confronti, avvalendosi dei relativi dati di non conformità rilevati durante le fasi di accettazione.

DIRETTORE SANITARIO

Il Direttore Sanitario della struttura prende tutte le decisioni sanitarie e garantisce la corretta gestione delle cartelle cliniche. Ha la responsabilità sanitaria della Clinica con i compiti specifici deputati al dirigente medico di unità operativa. Pertanto nell'economia della gestione dell'intera struttura, il Direttore Sanitario dipende dall'Amministratore Unico, mentre è assolutamente autonomo nell'esercizio delle proprie specifiche funzioni sanitarie.

In particolare:

- definisce, di concerto con la Direzione, il programma delle attività di formazione ed addestramento dei servizi/ambulatori;

- è responsabile della gestione dei farmaci nella farmacia;
- definisce i livelli di scorta minima dei farmaci e delle dotazioni degli ambulatori;
- è responsabile dell’approvvigionamento dei farmaci per la dotazione degli ambulatori;
- è responsabile del controllo finale della cartella clinica.

RESPONSABILE LABORATORIO

Il Responsabile del laboratorio si occupa della gestione ed esecuzioni delle analisi che vengono effettuate presso la struttura. Per esser assunti alla Casa di Cura Oculistica “S. Lucia” deve possedere un titolo di studio appropriato ed in particolare la specializzazione in Patologia Clinica. Si occupa inoltre della manutenzione di tutte le apparecchiature presenti nel laboratorio.

RESPONSABILE ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Il Responsabile di Anestesia e Rianimazione si occupa dell’Anestesia e Rianimazione. Per esser assunti alla Casa di Cura Oculistica “S. Lucia” deve possedere un titolo di studio appropriato ed in particolare la specializzazione in Anestesiologia e rianimazione.

In particolare:

- valuta il paziente prima di essere sottoposto all’intervento;
- formula un piano di assistenza pre e post intervento chirurgico;
- compila la cartella in pre ed intra operatoria;
- monitorizza e supporta il paziente durante la procedura;
- verifica l’assistenza post intervento;
- controllo del dolore post operatorio;
- assiste il paziente durante l’indagine strumentale (FAG).

Inoltre si occupa della gestione e manutenzione degli strumenti inerenti l’ambito anestesiologicalo.

RESPONSABILE ACCETTAZIONE /URP

Il Responsabile Accettazione si occupa dell’accoglienza, accettazione e prenotazione dell’utente:

In particolare:

- gestisce l’accettazione e la prenotazione dell’utente;
- orienta l’utente durante tutta la sua permanenza nella struttura;
- gestisce le fasi d’ingresso dell’utente nella struttura, dalla prenotazione all’uscita;
- informa l’utente della documentazione necessaria per avviare l’iter d’ingresso alla struttura;
- interviene per assistere e risolvere problemi che l’utente può incorrere nella sua permanenza nella struttura;
- collabora con la Segretaria Amministrativa nel raccogliere i reclami dell’utente e li trasmette al Responsabile Gestione Qualità;
- somministra i questionari di soddisfazione dell’utente;
- provvede alla gestione degli appuntamenti e delle liste di attesa;
- provvede all’archiviazione dei referti e della documentazione sanitaria afferente al Cliente/paziente.

RESPONSABILE ACCETTAZIONE SANITARIA

Il Responsabile Accettazione Sanitaria si occupa dell'accoglienza, accettazione dell'utente dal punto di vista sanitario. Il responsabile è anche di supporto alla Direzione Sanitaria. Per esser assunti alla Casa di Cura Oculistica “S. Lucia” deve possedere un titolo di studio appropriato.

In particolare:

- gestisce l'accettazione dell'utente;
- orienta dal punto di vista sanitario l'utente durante tutta la sua permanenza nella struttura;
- effettua la compilazione anagrafica del paziente;
- compila la SDO;
- si occupa della compilazione delle cartelle cliniche dal punto di vista anamnestico;
- durante la permanenza nella struttura controlla e vigila sulla salute del paziente ricoverato;
- controlla e vigila sul rilascio dei duplicati delle cartelle cliniche richieste dai pazienti.

RESPONSABILE MANUTENZIONE APPARECCHIATURE

Il Responsabile Manutenzione Apparecchiature si occupa della manutenzione ordinaria, straordinaria e preventiva delle apparecchiature. Tale Responsabile definisce le attività, le modalità operative e gli strumenti con cui l'azienda attua la gestione delle apparecchiature.

In particolare:

- effettua la valutazione dei fornitori delle apparecchiature garantendo che la documentazione tecnica allegata sia conforme e a norma;
- è responsabile del monitoraggio continuo delle apparecchiature e degli eventuali interventi necessari per un corretto funzionamento.

MEDICI

I Medici sono quelli che operano o visitano nella Casa di Cura. Provvedono all'accettazione Sanitaria con la compilazione della cartella clinica, all'assistenza sanitaria durante l'esecuzione dei trattamenti terapeutici ed al primo soccorso in caso di eventuali emergenze.

Tutti sono coordinati dal Direttore Sanitario. Gli specialisti oculisti operano chirurgiche, in autonomia od in equipe.

INFERMIERI/AUSILIARI

Gli infermieri per esser assunti alla Casa di Cura Oculistica “S. Lucia” devono possedere un titolo di studio appropriato. I loro compiti sono quelli di eseguire la terapia farmacologica prescritta dal medico, assistenza al paziente, esami elettrocardiografici e prelievi. Inoltre assistono i sanitari nelle visite ambulatoriali, nell'esecuzione di particolari esami (per esempio fluorangiografie) ed interventi in sala operatoria.

Gli ausiliari accolgono il paziente e lo accompagnano negli ambienti della Clinica. Effettuano le pulizie all'interno di tutta la struttura.

Il personale parasanitario coadiuva il personale infermieristico in sala operatoria.

La Direzione intende gestire l'organizzazione in modo efficace ed efficiente, puntando sul miglioramento dei processi e delle attività ricadenti nello scopo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ma anche sull'organizzazione ottimale delle risorse, soprattutto quelle umane. Tutto ciò per ottenere la piena e completa soddisfazione del Cliente. Per tale motivo si impegna ad operare secondo quanto stabilito nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, redatta in accordo alla norma UNI EN ISO 9001: 2015. A tal fine, la Direzione designa un proprio rappresentante che, oltre agli altri compiti, avrà anche quello di assicurare la qualità dell'organizzazione, per come descritto nella relativa documentazione, e la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente/paziente nell'ambito di tutta l'organizzazione.