

Il Responsabile del Reparto di Procreazione Medicalmente Assistita "Genera" della Clinica C.G. Ruesch, lo staff medico-sanitario e tutte le risorse coinvolte, nel rinforzare i principi che hanno caratterizzato la ns. struttura, ha individuato nelle metodologie del miglioramento continuo il mezzo per sviluppare la cultura della Qualità. Fino ad oggi la conduzione delle attività mediche è stata prevalentemente garantita da competenze e da disponibilità individuali, che, hanno consentito di essere una struttura di riferimento nell'ambito del nostro settore di appartenenza. L'evoluzione delle metodologie gestionali e l'introduzione dei principi di miglioramento continuo della qualità e della misurazione della soddisfazione degli utenti, introducono una nuova fase, in cui la struttura deve assicurare caratteristiche di servizio più solide ed evidenti, realizzando attraverso l'adozione efficace di un Sistema di Gestione per la Qualità, un riscontro oggettivo della qualità dei servizi erogati in conformità allo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La valutazione di un servizio implica la necessità di selezionare criteri e metodi appropriati per rispondere adeguatamente ad un principio di utilità per gli utenti, per gli operatori e per il sistema socio-sanitario nel suo complesso.

Il nostro impegno si manifesta mediante il coinvolgimento di tutte le risorse e la continua verifica dei bisogni dei pazienti, per assicurare azioni e attività professionali dirette a soddisfare tali necessità in conformità ai seguenti principi:

- ❑ Le Risorse a tutti i livelli devono avere una principale e fondamentale motivazione: "Fornire prestazioni che soddisfino pienamente le richieste e le attese dei pazienti nell'ambito delle relazioni contrattuali assunte in relazione a norme ed etica, ponendo particolare attenzione ai requisiti sociali degli stessi.
- ❑ Il processo fondamentale è il miglioramento continuo della qualità e quindi il miglioramento del livello di soddisfazione del Cliente. Tutte le risorse devono essere coinvolte in questo processo che va perseguito in modo continuo e senza limiti.
- ❑ La qualità ha bisogno di numeri, fatti e dati concreti per essere compresa e condivisa da tutti. È quindi necessario rilevare, misurare e diffondere i dati relativi alla qualità.
- ❑ Solo il continuo e sistematico miglioramento dei processi di erogazione delle prestazioni e il costante aggiornamento delle risorse che ci lavorano può consentire il raggiungimento della qualità, il miglioramento delle prestazioni e la soddisfazione del Cliente.
- ❑ Le risorse che operano nella nostra organizzazione sono il nostro elemento caratterizzante che, attraverso il miglioramento, diventa fonte di creatività e di vantaggio competitivo.
- ❑ La qualità può essere raggiunta solo se tutte le risorse condividono i contenuti della nostra Politica della Qualità ed allineano ad essa la loro personale visione. Solo il lavoro di Gruppo, organizzato, consente l'armonizzazione e l'ampliamento delle potenzialità di tutte le risorse. È nostra volontà quindi assicurare l'informazione, la formazione e l'addestramento delle nostre risorse.
- ❑ È necessario risolvere i problemi attraverso l'eliminazione delle cause che li hanno determinati e non attraverso la ricerca delle risorse fonte della devianza. Le risorse devono utilizzare tale opportunità quale occasione di miglioramento.
- ❑ Ogni nostra prestazione è il risultato di una serie logica e coerente di attività successive. Nella nostra organizzazione vengono gestiti contemporaneamente molti processi personalizzati al Cliente che devono essere tra loro allineati coordinati e continuamente misurati per renderli sempre più fruibili.
- ❑ Ogni nostra risorsa è il garante del Cliente ed è il responsabile dell'attuazione di quel complesso di attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi contenuti nella nostra Politica della Qualità.

L'efficace realizzazione della Politica della Qualità, non può quindi prescindere da alcuni interventi organizzativi che, al fine di una corretta conduzione aziendale della Qualità, devono essere necessariamente adottati:

1. L'applicazione dell'approccio per processi nell'ambito della Struttura per mantenere la necessaria continuità di controllo sui legami fra i singoli processi, come anche sulle loro combinazioni ed interazioni.
2. La definizione formale del quadro della struttura organizzativa adottata, l'attribuzione delle responsabilità assegnate non solo per le attività operative ordinarie, ma anche per la prevenzione, l'identificazione, la registrazione e la correzione di ogni e qualsiasi Non Conformità;
3. L'istituzione di una funzione dedicata alla attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità: la risorsa individuata è posta alle dirette dipendenze e delegata a rappresentare la direzione nell'attuazione della Politica della Qualità e nelle corrispondenti verifiche.

L'organizzazione del Sistema Qualità, sarà oggetto di riesame da parte della Direzione con cadenza almeno annuale. Durante tali riunioni saranno definiti specifici obiettivi per la Qualità e questi comunicati a tutte le risorse.

**NAPOLI Lì, 27.03.2014**

Responsabile Reparto PMA "Genera"

