



La strategia della Casa di Cura POLICLINICO SAN MARCO S.p.A. si prefigge di identificare e soddisfare le esigenze dei propri utenti-pazienti adeguandosi continuamente alle loro necessità e a quelle delle parti interessate rilevanti, per garantire prospettive di lungo termine all'azienda ed al suo personale. Mira inoltre a fornire prestazioni sanitarie qualificate in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti. L'ospedalità privata è basata sull'alternativa e sulla libera scelta; pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure costituiscono un dovere deontologico e contrattuale di tutti i lavoratori.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nel sito Web e nella "Carta dei Servizi" emessa dalla Direzione che è resa disponibile al pubblico oltre che e nel "Manuale della Qualità" disponibile per tutto il personale della struttura in rete intranet aziendale. La qualità è una variabile decisiva per la competitività di una Organizzazione, che si traduce in un programma dinamico e controllato di tutti gli aspetti gestionali e tecnici che concorrono al raggiungimento degli obiettivi e della missione della Organizzazione. Occorre orientare tutte le attività della Organizzazione al soddisfacimento delle aspettative degli utenti/pazienti e delle parti interessate rilevanti, alla umanizzazione delle cure, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza degli operatori.

E' necessario che tutto il personale sia attivamente coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della Qualità del Servizio Sanitario, attraverso la **formazione continua** che contribuisce all'accrescimento della professionalità, alla corretta applicazione della documentazione operativa, alla comprensione del concetto della Qualità, a migliorare la sicurezza del paziente e la sicurezza del personale sul lavoro. È necessario sentirsi co-responsabili, nel corso dell'espletamento delle proprie attività lavorative.

Si riconosce che l'applicazione delle Norme è strettamente legata alla impostazione di una sana organizzazione che va dalla pianificazione gestionale fino alla realizzazione del servizio, adottando i presupposti fondamentali di efficienza e competenza, riconosciuti poi dalla Certificazione. Questa logica, da sempre fatta propria, si sposa con i principi orientati ai Processi, al Cliente, alla Formazione ed al controllo dei Servizi dell'Organizzazione, identificati chiaramente nella Norma UNI EN ISO 9001:2015.

A questo proposito gli **obiettivi generali** del POLICLINICO SAN MARCO sono:

- Garantire che l'Organizzazione sia sempre conforme alla norma UNI-EN-ISO 9001:2015, riconosciuta ed in adozione in tutti i Paesi del mondo, nonché mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità e del Sistema Gestione Sicurezza sul Lavoro in modo che sia efficace ed in continuo miglioramento;
- Pianificare, attuare e verificare, gli obiettivi specifici di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, che sono periodicamente definiti e controllati dalla Direzione Generale, attraverso lo strumento del Riesame della Direzione e di tutte le registrazioni ad esso correlate;
- Attuare una valutazione dei rischi e delle opportunità attraverso la pianificazione dei processi aziendali con un approccio risk-based thinking ovvero mediante idonee attività di:
 - Valutazione e trattamento dei rischi associati ai processi;
 - Sfruttamento delle opportunità identificate;
 - Promozione a tutti i livelli di un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi;
- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali interni ed esterni, senza tralasciare l'ottimizzazione dei costi, mirata alla soddisfazione ed alla sicurezza del cliente, all'umanizzazione delle cure, al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza del personale attraverso una attenta gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sugli utenti-pazienti, assicurando le cure migliori possibili richieste dallo stato del malato, fornendo ai medici l'assoluta disponibilità dei mezzi necessari e offrendo la migliore ospitalità e un migliore servizio ai propri pazienti;
- Garantire uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, nei rapporti con i pazienti;
- Affermare la propria professionalità nella progettazione e realizzazione di corsi di formazione accreditati nel settore sanitario, compresa la formazione sulla sicurezza sul lavoro.

Il POLICLINICO SAN MARCO si adopera affinché tali obiettivi siano divulgati, compresi, condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori, adoperandosi per il loro conseguimento. Essi sono resi disponibili al pubblico nel sito web aziendale oltre ad altre iniziative di comunicazione alle parti interessate.

Mestre-Venezia, 18/02/2019

H Direttore Generale
Francesco CAMISA