

 ASP RAGUSA Distretto Sanitario di Ragusa Unità Operativa di Medicina dello Sport	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 08/06/09
		Pag. 1 di 5

La direzione della Medicina dello Sport di Ragusa da sempre si impegna a impiegare le proprie risorse per perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente esterno (l'utente) ed il cliente interno (il personale della Struttura) e per tradurre nella propria organizzazione la Politica della Qualità dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso incontri periodici, indagini di clima organizzativo a cadenza annuale, momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti al cliente/utente.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate, e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale, nonché attraverso la verifica ed aggiornamento degli indicatori di qualità della Medicina dello Sport contenuti nella "Carta dei Servizi" dell'ASP.

La Carta dei Servizi dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa è il documento dove è contenuto un patto *formalizzato* fra l'azienda sanitaria e gli utenti. I contenuti del patto sono le informazioni agli utenti sui servizi forniti, gli standard di qualità offerti e le modalità di tutela e di partecipazione degli utenti. Questo patto non è solo utile per gli utenti ma anche per le stesse aziende sanitarie, che si trovano a disporre di nuovi stimoli e riferimenti per migliorare i propri servizi e il proprio funzionamento a partire dalle esigenze dell'utenza. Da questo punto di vista la Carta costituisce uno strumento organizzativo attraverso il quale gli utenti possono dialogare con l'azienda sanitaria.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della U.O.T. di Medicina dello Sport di Ragusa. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni sanitarie rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Nello svolgimento delle attività, l'ambulatorio di Medicina dello Sport pone in primo piano gli interessi del cliente attraverso l'ottimizzazione dell'accoglienza, la prevenzione di situazioni che potrebbero essere causa di contenzioso o di sfiducia nella competenza professionale del personale, garantendo la tutela costante della salute, la riservatezza e la tutela della privacy nella gestione dei dati analitici.

A tal fine tutto il personale che opera nella Medicina dello Sport è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare i codici deontologici dei Medici ed Infermieri professionali, nonché delle norme comportamentali contenute nel Codice Etico dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa.

 ASP RAGUSA Distretto Sanitario di Ragusa Unità Operativa di Medicina dello Sport	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 08/06/09
		Pag. 2 di 5

Negli ultimi anni la Medicina dello Sport ha portato avanti una costante azione di assimilazione dei concetti relativi alla gestione per la qualità, formulando strategie finalizzate a valorizzare, responsabilizzare e coinvolgere tutto il personale, elaborando piani di attività formative in relazione allo sviluppo e alle innovazioni organizzative al fine di creare una cultura della qualità.

La **mission** della Medicina dello Sport è di *trasmettere dei modelli di vita e di prevenzione, nonché di educazione sanitaria in ambito sociale.*

La **vision** della Medicina dello Sport è di *inserirsi saldamente in un progetto che tenda sempre più a migliorare la qualità e la tipologia delle prestazioni offerte* attraverso la formazione, la ricerca e l'impiego di risorse strutturali e umane aggiuntive. L'approccio con il Medico operante nell' U.O.T. di Medicina dello Sport sarà sempre più un punto di partenza per la definizione di un salutare stile di vita che vada al di là dell'evento certificatorio annuale.

Il Servizio di Medicina dello Sport di Ragusa è sempre attento a seguire lo sviluppo scientifico e tecnologico, a recepire metodologie innovative per l'erogazione di nuove prestazioni specialistiche, ad acquisire apparecchiature di ultima generazione.

Tutto ciò è possibile con un aggiornamento professionale continuo del personale da attuare in loco o partecipando a congressi e simposi scientifici a carattere nazionale.

L'ambulatorio di Medicina dello Sport si impegna ad aderire ai diritti e doveri derivanti da numerose normative nazionali ed internazionali quali "Carta dei diritti dell'Utente" American Hospital Association 1973; "Carta dei diritti del malato" adottata dalla CEE in Lussemburgo il 6-9 Maggio 1979 e presentata a Bruxelles il 15-12-2002; "Carta dei 33 diritti del cittadino" Roma 29-6-1990; "Art. 25 della Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo"; "Risoluzione n° 23 dell'O.M.S." 1970; *I Principi costituzionali espressi negli artt. 2; 3; 32.*

I **valori** che ispirano la Medicina dello Sport sono ***imparzialità, accessibilità, equità, trasparenza, affidabilità, flessibilità, appropriatezza, partecipazione.***

La U.O.T. di Medicina dello Sport ha come obiettivo principale la salute del cittadino da raggiungere attraverso l'attivazione di un programma di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, e la definizione di una serie di regole comportamentali scritte riguardanti le varie fasi di realizzazione del servizio.

La Dir ha definito e formalizzato nel documento di Politica per la Qualità, disponibile sia sul sito internet www.asp.rg.it – Area Medicina dello Sport - e sia presso i locali della U.O.T. di Medicina dello Sport, i principi, gli impegni e gli obiettivi generali da perseguire, nonché le strategie da

 ASP RAGUSA Distretto Sanitario di Ragusa Unità Operativa di Medicina dello Sport	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 08/06/09
		Pag. 3 di 5

attuare per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso l'identificazione dei processi e la misurazione dei relativi indicatori. La Politica della Qualità è sottoposta annualmente a verifica ed aggiornamento in occasione del riesame del sistema di gestione per la qualità.

Nel dare attuazione a tale politica, l'ambulatorio di Medicina dello Sport di Ragusa ha attivato un programma di Certificazione del sistema di gestione della qualità dell'organizzazione con riferimento agli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 che si concluderà con il rilascio del certificato di qualità da parte di un soggetto terzo (organismo di certificazione accreditato presso l'ente nazionale di competenza SINCERT). Tale impegno è attuato con l'implementazione di un Sistema di gestione di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e con l'avvio delle procedure per l'ottenimento della *certificazione di qualità*.

Gli obiettivi che si pone la Medicina dello Sport sono:

- ❑ Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del cliente e delle parti interessate;
- ❑ Miglioramento continuo del Sistema di gestione di Qualità;
- ❑ Coinvolgimento del personale della Struttura nella realizzazione e gestione del Sistema di gestione di Qualità;
- ❑ Valorizzazione della capacità professionale delle risorse umane mediante efficaci attività di aggiornamento e valutazione;
- ❑ Garantire al personale e agli utenti l'utilizzo di attrezzature efficienti e sicure;
- ❑ Rispettare la legislazione vigente inerente alle attività compiute;
- ❑ La soddisfazione delle parti interessate (Regione siciliana, Direttore Generale, Direttore del Dipartimento di Prevenzione, utenti, personale, fornitori, associazioni), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, miglioramenti economici, aumento del livello di coinvolgimento professionale del personale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli utenti;
- ❑ Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- ❑ Il riesame degli obiettivi della qualità attraverso una attività di audit interni a cadenza annuale;
- ❑ Il monitoraggio del sistema di gestione per la qualità della Struttura attraverso il riesame di direzione da realizzarsi a cadenza semestrale;
- ❑ La cura della comunicazione verso il cliente e verso il personale interno della politica della qualità;

 Distretto Sanitario di Ragusa Unità Operativa di Medicina dello Sport	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 08/06/09
		Pag. 4 di 5

(il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami)

- L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del personale;
- Il rispetto della legge sulla privacy.

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Agli obiettivi generali si aggiungono quelli specifici derivanti da una classificazione dei nostri clienti in quattro categorie:

- Utenti non agonistici
- Utenti sani anche se portatori di disabilità
- Utenti agonistici
- Utenti professionistici

Per il primo gruppo è molto importante l'aspetto della prevenzione:

- Prevenzione delle malattie degenerative cardiovascolari e osteoarticolari
- Prevenzione dell'obesità
- Prevenzione degli stili di vita non corretti negli utenti attraverso la prescrizione di un corretto tipo di esercizio fisico e la giusta intensità e la frequenza ottimale di allenamento.

Per il secondo gruppo gli obiettivi specifici perseguiti sono:

- determinare l'intensità dell'allenamento ed eventualmente consigliare il tipo di disciplina sportiva da praticare che non interferisca con la patologia della disabilità, ma che possa addirittura far ottenere all'atleta generali miglioramenti.

Per il terzo gruppo gli obiettivi sono:

- riconoscere lo stato di buona salute del soggetto che lo renda idoneo allo svolgimento di attività sportiva agonistica, dopo aver escluso con ragionevole certezza la presenza di controindicazioni e fattori di rischio che sono talvolta presenti in forma silente
- consigliare adeguati piani di allenamento per ottenere i migliori risultati in rapporto al tempo dedicato allo sport e alle proprie caratteristiche fisiche
- indicare programmi dietetici idonei al raggiungimento e al mantenimento del peso ottimale;
- indicare modalità preventive e/o terapeutiche di attività sportiva agonistica in presenza di eventuali patologie (ipertensione arteriosa, obesità, cardiopatia, diabete, asma, etc)

 Distretto Sanitario di Ragusa Unità Operativa di Medicina dello Sport	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 08/06/09
		Pag. 5 di 5

Per il quarto gruppo è importante impostare anche le basi per la migliore performance dell'atleta, attraverso lo sviluppo di un ottimale piano di regolazione dell'allenamento basato su controlli fisico-strumentali. E' altresì molto importante prevenire gli eventuali eccessi di allenamento per scongiurare il pericolo dell'insorgenza di patologie legate all'over training.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare una Struttura fortemente focalizzata sui propri utenti, accrescere l'efficacia sul territorio ibleo e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante.

Gli obiettivi specifici sono contenuti nel PIANO DEGLI OBIETTIVI, sono definiti dalla Dir in modo da rispettare le strategie e gli indirizzi generali definiti dal Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria e dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione e sono articolati nel tempo e classificati in obiettivi a breve termine (annuali) e obiettivi a lungo termine (triennali).

Il Sistema di gestione per la Qualità è mantenuto costantemente in linea con i requisiti contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2008 attraverso un'attività di monitoraggio e misurazione degli obiettivi e dei processi produttivi i cui risultati sono valutati durante il Riesame periodico della Dir.

La Politica della Qualità ed i suoi obiettivi sono trasmessi e resi comprensibili all'interno dell'organizzazione attraverso:

- l'effettuazione di incontri volti a sensibilizzare il personale sulla politica e sugli obiettivi stabiliti dalla Direzione (di tali incontri viene redatto un verbale);
- l'esposizione nei luoghi accessibili al personale di una copia della politica e degli obiettivi della qualità.

Il Servizio si impegna inoltre a controllare, durante gli audit interni, il grado di comprensione ed attuazione della politica della qualità.

La Dir ha designato il "Responsabile della Gestione di Qualità" (RGQ) con piena delega per la gestione, il coordinamento ed il controllo del Sistema di Gestione di Qualità.