



La Direzione Strategica ha definito la presente Politica per la Qualità dell'ASST Santi Paolo e Carlo in coerenza con "Piano di Organizzazione Aziendale Strategico" (POAS) con D.G.R. XI/6920 del 12/09/2022, secondo le linee regionali in attuazione della LR 23/2015 e con il "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023 – 2025 – anno 2023" (PIAO)

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Santi Paolo e Carlo persegue e incentiva la promozione e la tutela della salute e del benessere del cittadino, erogando prestazioni e servizi di carattere sanitario e socio assistenziale, volti a garantire la presa in carico attraverso percorsi appropriati, efficienti e sicuri sia nel polo ospedaliero che nella rete territoriale.

## 1. LA VISION AZIENDALE

I valori ai quali si orienta l'intera organizzazione Aziendale sono:

La centralità della Persona e del suo bisogno di salute;

Gli operatori, quale bene prioritario per garantire la qualità dei servizi da erogare anche attraverso una costante attività formativa,

L'innovazione, a tutti i livelli, per rispondere alle sempre nuove esigenze in campo sanitario,

Lo sviluppo della massima efficienza organizzativa, al fine di allocare al meglio le risorse disponibili,

La qualità misurabile dei servizi offerti,

La stretta integrazione tra le attività di diagnosi e cura e le attività di ricerca scientifica e di insegnamento di base e avanzato, queste ultime nell'ambito della convenzione con l'Università degli Studi di Milano.

## 2. LA MISSION AZIENDALE

L'Azienda riconosce la centralità del cittadino, quale titolare del diritto alla tutela della salute, nell'offerta delle prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione e nella fruizione dei servizi. In tale ottica obiettivo prioritario è rappresentato dal servizio al cittadino e dal sistema di relazione e comunicazione con il cittadino stesso, singolo o rappresentato da associazioni.

L'Azienda svolge la propria attività in relazione alle politiche regionali in materia ed agli obiettivi assegnati dalla Regione, al fine di raggiungere i risultati individuati nella programmazione regionale in un clima di comunicazione tra le strutture, di rendicontazione e confronto sui risultati e sui flussi informativi.

Per garantire agli assistiti il miglior set di cure e di prestazioni, vengono sottoscritti accordi di collaborazione con altri Enti del Sistema Sanitario Regionale, con lo scopo di creare reti di assistenza e di addivenire alla condivisione di buone prassi cliniche e assistenziali. Tale dinamica si realizza anche negli ambiti non sanitari, allo scopo di incrementare l'efficienza della struttura informatica, tecnica ed amministrativa.

I Presidi Ospedalieri dell'ASST si caratterizzano per offrire:

una completa offerta specialistica nelle patologie cranio – facciali;

un centro per l'assistenza materno – neonatale e pediatrico che, nel suo insieme, gli consente di posizionarsi, come volume di attività, quale terzo Punto nascita della Città Metropolitana;

un'ampia disponibilità e competenza nei settori diagnostici avanzati di biologia molecolare, anatomia patologica, biochimica, immunoematologia e microbiologia;

un centro di alte tecnologie diagnostiche per immagini radiologiche e medico – nucleari, in grado di assicurare un elevato livello di attività interventistica mininvasiva, endovascolare, sia periferica che neurologica centrale, operativo 24 ore su 24;

la formazione multi specialistica per la Chirurgia Robotica, quale Centro Regionale riconosciuto.

In Ospedale e sul territorio l'ASST Santi Paolo e Carlo assicura in particolare:

un'ampia gamma di servizi di diagnosi e cura nell'ambito della salute mentale, della psicologia clinica e della neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, integrati con i SerD territoriali;

una completa ed interdisciplinare assistenza medica e chirurgica dedicata ai disabili gravi (Progetto DAMA - Disabled Advanced Medical Assistance);

le attività di medicina penitenziaria per l'assistenza ai pazienti detenuti nei 4 Istituti Penitenziari di Milano;

un'adeguata offerta delle prestazioni erogabili dal SSR in campo odontostomatologico, sia mediche che chirurgiche, integrata ulteriormente da prestazioni odontoiatriche, a tariffe calmierate, non previste dai LEA;

un'ampia offerta di servizi riabilitativi specialistici;

un'articolata rete di servizi sanitari e sociosanitari territoriali.

L'ASST è sede dei Distretti 5, 6, e 7 e assicura le attività di cure primarie e specialistiche sul territorio di competenza.

## 3. PRINCIPI E DECLINAZIONI

### 3.1 Focalizzazione sul cliente

L'ASST pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, a tal fine, si impegna a:

- garantire il diritto di ogni cittadino che si rivolge alla stessa ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio;
- accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e le modalità di utilizzo degli stessi;
- accedere a tutte le informazioni che gli consentano di partecipare attivamente alle decisioni riguardanti la sua salute;
- scegliere liberamente tra differenti procedure diagnostiche o terapeutiche sulla base di adeguate informazioni;
- rinunciare a sottoporsi ai trattamenti proposti o di interromperli in qualsiasi momento;
- mantenere la riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le procedure sanitarie eseguite;
- ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato, compatibilmente con le risorse a disposizione dell'ASST;
- accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base di precisi standard;
- usufruire di trattamenti sanitari che garantiscano elevati livelli di sicurezza e di essere protetto da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi;
- evitare per quanto possibile il dolore non necessario, usufruendo dei più efficaci metodi analgesici attualmente disponibili;
- presentare un reclamo ogni qualvolta ritenga di aver subito una lesione dei propri diritti e di ricevere una risposta;
- ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico, morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.
- garantire la continuità di presa in carico nel proprio contesto di vita, anche attraverso articolazioni organizzative a rete e modelli integrati tra ospedale e territorio, gestendo il sistema di cure primarie del territorio di competenza.

### 3.2 Leadership

La Direzione Strategica progetta, indirizza e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni al fine di ottenere:

- un approccio multidisciplinare e interdisciplinare;
- l'orientamento agli esiti di salute e la disponibilità all'innovazione.

### 3.3 Risorse Umane

L'ASST Santi Paolo e Carlo pone le risorse umane al centro del proprio sistema organizzativo attraverso l'implementazione di politiche per lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze tecnico-professionali, attraverso la creazione di sistemi incentivanti, promuovendo la formazione, l'aggiornamento e il mantenimento delle competenze.

### 3.4 Approccio per processo

Ogni singolo processo concorre al miglioramento del servizio e deve essere strutturato in modo da consentire l'integrazione dell'attività svolta.

Il sistema di gestione per la qualità aziendale applica la metodologia Plan -Do- Check-Act (PDCA) e definisce le risorse, le attività e le responsabilità affinché i requisiti dei clienti e quelli cogenti siano soddisfatti nel rispetto degli obiettivi e della politica stabiliti.

Il sistema di gestione per la qualità contiene tutte le prescrizioni da attuare per:

- identificare i processi aziendali;
- effettuare l'analisi dei rischi e delle opportunità;
- assicurare la messa a disposizione delle risorse;
- realizzare, monitorare, analizzare e controllare i processi operativi e gestionali attraverso criteri e metodi definiti
- promuovere e introdurre tutti i possibili miglioramenti organizzativi.

### 3.5 Miglioramento

L'ASST definisce gli obiettivi misurabili e finalizzati al miglioramento continuo delle performances e ne assicura il monitoraggio sugli aspetti di seguito indicati.

- miglioramento della soddisfazione del cittadino/utente ed individuare idonei strumenti per l'ascolto e la comunicazione con i cittadini.
- contribuire al miglioramento continuo della qualità del Sistema Socio-Sanitario Lombardo.
- azioni di miglioramento e di monitoraggio della performance sul rispetto dei tempi massimi di attesa per classe di priorità delle prestazioni sanitarie.

### 3.6 Processo decisionale basato sull'evidenza

Gli atti decisionali devono essere basati su dati oggettivi o "evidence based".

L'azienda definisce, monitora a tutti i livelli gli indicatori di struttura, processo e esito anche secondo le indicazioni regionali e nazionali.

### 3.7 Gestione delle relazioni

L'ASST ha individuato gli stakeholders e le loro relative esigenze e aspettative poiché un ente genera Valore Pubblico quando riesce a gestire in modo razionale le risorse economiche a disposizione e a valorizzare il proprio patrimonio intangibile in modo funzionale al soddisfacimento delle esigenze sociali degli utenti, degli stakeholder e dei cittadini in generale.

L'ASST assicura un dialogo costante con i cittadini/utenti e con le associazioni che li rappresentano e promuove la riduzione delle barriere linguistico-culturali, la partecipazione della persona al proprio percorso socio-sanitario valorizzandone le scelte consapevoli.

Attraverso gli strumenti di informazione e comunicazione garantisce:

- la partecipazione degli operatori al governo clinico in un'ottica di collaborazione multiprofessionale;
- la conoscenza dei servizi offerti, delle condizioni di fruizione e delle disposizioni normative che li regolano;
- la conoscenza del funzionamento dell'azienda e delle attività di ASST.

## 4. OBIETTIVI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ E DEL RISK MANAGEMENT

La definizione degli obiettivi specifici per la qualità, sono declinati nel PIAO 2022-2025 e sono:

- Innovazione e ammodernamento tecnologico delle strutture e delle apparecchiature;
- Riorganizzazione del sistema produttivo con azioni per il contenimento delle liste d'attesa;
- Allineamento dell'assetto accreditato, sanitario e socio sanitario, con il POAS 2022-2024;
- Riorganizzazione e digitalizzazione dei processi clinici, assistenziali e gestionali in attuazione dei progetti PNRR;
- Introduzione nella Sanità penitenziaria di un modello di assistenza di base di tipo proattivo;
- Implementazione e attuazione della Rete territoriale (Case di comunità, Ospedali di comunità e Centrali Operative Territoriali) in attuazione della L.R. 22/2021;
- Valorizzazione della sinergia con Università Statale di Milano anche in riferimento alla Scuola di formazione della Chirurgia robotica;
- Efficientamento energetico finalizzato al risparmio energetico;
- Proseguimento degli screening oncologici (mammografico, colo-rettale-cervicale, HCV);
- Monitoraggio del PNE attraverso l'introduzione di un cruscotto interno aziendale.

Gli indicatori di monitoraggio e i valori target sono declinati in PIAO 2023-2025.

L'Azienda persegue tale fine anche attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI ISO 9001:2015 per la gestione dei Processi e delle Unità Certificate.

La Direzione Strategica assicura a tutti i Direttori/Responsabili le risorse necessarie al conseguimento della presente politica.

La politica per la Qualità è diffusa alle parti interessate tramite pubblicazione in sito internet aziendale. Nell'ambito del Riesame la Direzione strategica verifica l'adeguatezza e l'efficacia della presente Politica, anche in funzione di eventuali cambiamenti del contesto organizzativo interno ed esterno, dell'analisi del rischio e/o delle esigenze e aspettative delle parti rilevanti.

Milano, 05.04.2023

Il Direttore Generale  
Dr. Matteo STOCCO