



## POLITICA PER LA QUALITÀ – DIPARTIMENTO DEI SERVIZI ASST LODI

Direttore Dipartimento: Dr.ssa Paola Scagnelli

La Direzione del Dipartimento ha definito la presente Politica per la Qualità del Dipartimento dei Servizi in coerenza con “Piano di Organizzazione Aziendale Strategico” (POAS) con Deliberazione N° 630 del 10/06/2022.

Il Dipartimento dei Servizi, all’interno dell’Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi, persegue e incentiva la promozione e la tutela della salute e del benessere del cittadino, garantendo l’erogazione di prestazioni e servizi sanitari e socio-assistenziali, volti ad assicurare la presa in carico della persona attraverso percorsi appropriati, efficienti e sicuri.

### 1. LA VISION

Il Dipartimento dei Servizi dell’ASST di Lodi orienta la propria attività seguendo i seguenti valori:

- **Focus sulla Persona** e del suo bisogno di salute, assicurando l’equità di accesso ai servizi per tutti i cittadini che si rivolgono al Servizio Sanitario Nazionale;
- **Riservatezza** delle informazioni personali;
- **Sviluppo professionale degli Operatori**, quale bene fondamentale per garantire la qualità dei servizi attraverso una costante attività formativa di aggiornamento e mantenimento delle competenze;
- **Innovazione multidisciplinare** per rispondere prontamente alle costanti esigenze in campo sanitario, avendo come riferimento Linee Guida e Buone Pratiche diffuse dalle principali società scientifiche;
- **Sviluppo dell’efficienza organizzativa**, attraverso l’ottimizzazione delle risorse umane e tecnologiche disponibili e massimizzando i servizi per l’utente senza incrinare i principi di appropriatezza ed efficacia del percorso sanitario;
- **Qualità dei servizi**, basata sul miglioramento continuo del servizio offerto sotto tutti gli aspetti prioritari nel contesto sanitario: umano, tecnologico, culturale, organizzativo.

### 2. LA MISSION

L’ASST di Lodi riconosce il diritto alla tutela della salute come bene fondamentale e in quest’ottica, il Dipartimento dei Servizi si adopera per garantire l’offerta delle prestazioni sanitarie e un sistema relazionale con il cittadino stesso.

Il Dipartimento dei Servizi, per quanto attiene all’Area dei Laboratori, ha scelto di adottare un **Sistema di Gestione per la Qualità**, definito in accordo alla norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2015** allo scopo di avere un valido strumento di autocontrollo rispetto alla soddisfazione dei clienti (pazienti e Unità Operative aziendali) che direttamente o indirettamente si rivolgono al Dipartimento per le prestazioni previste fornendo referti diagnostici accurati tempestivi attraverso procedure condivise.

Per quanto attiene al Laboratorio, la prima certificazione è stata conseguita nel 2002; per quanto attiene il SIMT e l’Anatomia Patologica, la prima certificazione è stata conseguita nel 2021.

Il Dipartimento dei servizi si impegna a garantire:



## ASST Lodi

- la soddisfazione della Persona attuando un percorso di miglioramento continuo dei propri servizi in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità;
- l'erogazione di servizi diagnostici secondo gli standard di prodotto più elevati in un'ottica di appropriatezza ed efficacia, mantenendo un'attenzione costante anche alle aspettative e alle esigenze di tutte le parti interessate nel contesto socio-economico e culturale in continua evoluzione;
- il costante aggiornamento delle tecnologie e del personale per fornire prestazioni di livello elevato seguendo i criteri di efficienza ed efficacia al fine di erogare un servizio conforme alle richieste espresse e implicite;
- ottimizzazione dei sistemi organizzativi e delle risorse secondo un'ottica di processo e di miglioramento continuo basata sulla definizione e al misurazione di indicatori, sull'analisi e la prevenzione dei rischi e sull'assicurazione di appropriati livelli di sicurezza sia per l'Utenza sia per gli operatori;
- promozione di una politica di Umanizzazione dei Servizi, basata sul dialogo con l'Utente/paziente finalizzata al conseguimento di livelli elevati rispetto alla percezione del servizio da parte degli utenti stessi;
- Promozione del Sistema Gestionale per la Qualità secondo normativa ISO 9001:2015 basato sull'analisi di ogni processo e sulla definizione delle misure appropriate da adottare, assicurando così un Servizio conforme ai requisiti e alle aspettative dell'utente.

04.01.2024