



POLITICA PER LA QUALITÀ

Certificato N. IT06/1120

È impegno di IMET Onlus soddisfare, in tipologia e in quantità, la domanda di servizi sanitari provenienti dal proprio bacino di utenza nel rispetto dei loro bisogni e aspettative, dei requisiti stabiliti dai Committenti, di quelli cogenti, etici e deontologici applicabili ai servizi erogati.

Coerentemente con i principi della “golden hour” e della riduzione del “therapy free interval”, è convinzione di IMET Onlus che non sono le sirene dell’ambulanza a salvare il paziente, bensì la professionalità della squadra di soccorso - medici ed infermieri in particolare – e la qualità delle attrezzature e dei mezzi specifici in dotazione all’automedica che assieme permettono di operare concretamente sul paziente critico entro breve tempo.

A tal fine la Direzione di IMET Onlus stabilisce i seguenti obiettivi prioritari del proprio sistema di gestione per la qualità:

- ◆ coordinare gli interventi in modo da garantire la costante copertura della zona di competenza e il contenimento dei tempi di intervento;
- ◆ operare sul posto dell'evento urgente in attesa dell'ambulanza anche se questa proviene da lontano;
- ◆ limitare gli accessi al Pronto Soccorso ospedaliero nei limiti, ovviamente, dell'assoluta sicurezza dell'utente e abbattere le fughe dei potenziali utenti verso le A.S.L. limitrofe;
- ◆ coinvolgere i medici del territorio nel proseguimento dell'iter diagnostico e terapeutico del paziente che non viene trasportato in ospedale;
- ◆ garantire da parte dei componenti delle squadre di soccorso prestazioni altamente specialistiche nel rispetto dei protocolli interni, dei principi etici e deontologici applicabili;
- ◆ diffondere e promuovere l'educazione sanitaria della popolazione del proprio bacino di utenza e sensibilizzare sull'importanza del primo intervento;
- ◆ incentivare nel territorio l'attività di volontariato del soccorso adeguatamente addestrato a collaborare con il medico e l'infermiere di emergenza e a trasportare in ambulanza il paziente stabilizzato;
- ◆ migliorare le conoscenze e le tecniche di soccorso sanitario in riferimento alla specifica realtà sanitaria, coerentemente ai progressi scientifici, tecnologici e clinici, specialmente quelli relativi al soccorso in ambiente ostile.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Direzione di IMET Onlus si impegna a:

- monitorare e riesaminare nel tempo il contesto interno ed esterno nel quale opera l'organizzazione e le esigenze e aspettative delle parti interessate rilevanti ai fini della Mission, Vision e strategie;
- lavorare con un atteggiamento mentale, affinché ogni evento di rilievo, effettivo o potenziale, sia valutato dal punto di vista delle sue possibili conseguenze sulla capacità di fornire servizi conformi, di soddisfare il cliente, di impattare sulla salute dello stesso e sulla sicurezza dei lavoratori;
- assumere o meno, decisioni, a qualsiasi livello, supportata da una valutazione razionale degli effetti che potrebbero derivarne in linea con la valutazione di cui sopra;
- definire, attuare e tenere aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità aderente alle esperienze e conoscenze acquisite nel tempo dalle proprie professionalità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e perseguire il miglioramento continuo della sua efficacia;
- definire, aggiornare e migliorare alla luce di nuove linee guida e progressi scientifici, tecnologici e clinici, i protocolli clinici adottati ed aggiornare i propri collaboratori attraverso una formazione specialistica sanitaria continua;



POLITICA PER LA QUALITÀ

Certificato N. IT06/1120

- promuovere e attuare azioni di educazione sanitaria (manovre di primo soccorso) e di convincimento della popolazione del proprio bacino di utenza ad accettare il nuovo sistema che non prevede l'automezzo ambulanza come mezzo di soccorso, ma solo come mezzo di trasporto del paziente;
- mantenere in buono stato di efficienza e integrità i mezzi e le infrastrutture in dotazione (incluse le proprietà del Committente) e garantire il loro continuo adeguamento all'evoluzione delle tecnologie, delle esigenze dei Committenti, ai bisogni e aspettative degli Utenti e della normativa applicabile;
- migliorare la capacità di gestione dei rapporti con i Committenti, gli Enti e le Comunità Locali, i Partners, gli Sponsor curando particolarmente la qualità delle comunicazioni e dei dati sulla qualità dei servizi erogati;
- selezionare accuratamente i nuovi professionisti (Medici, Infermieri, Autisti) e gli enti di volontariato dopo avere verificato le loro competenze ed esperienza, curare il loro inserimento e instaurare un rapporto di fidelizzazione in un'ottica di miglioramento continuo della soddisfazione dei Committenti e degli Utenti dei servizi erogati;
- assicurare il rispetto delle norme di legge e degli adempimenti obbligatori relativi alle attività svolte e ai mezzi e professionalità utilizzati nell'erogazione dei propri servizi;
- far rispettare i principi e i requisiti per la Qualità dai collaboratori, interni ed esterni, curando la loro formazione, riqualificazione e l'aggiornamento, diffondendo i principi e i contenuti della Politica per la Qualità, le disposizioni del Sistema di Gestione per la Qualità, i protocolli organizzativi e clinici, promuovendo il loro rispetto nell'espletamento delle attività assegnate e incoraggiando il contributo di ognuno al loro miglioramento;
- eliminare progressivamente le cause di potenziali o esistenti non conformità e migliorare le prestazioni dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la misurazione periodica di appositi indicatori di processo, la definizione di obiettivi di miglioramento, la conduzione di sistematiche verifiche ispettive, l'effettuazione di periodici riesami della direzione e l'adozione di opportune azioni preventive e correttive.

Il coinvolgimento di tutti i collaboratori, interni ed esterni, per il raggiungimento dei suddetti obiettivi è fondamentale: per tale motivo la IMET Onlus si è dotata di una struttura organizzativa improntata su rapporti interfunzionali trasparenti e di un sistema di comunicazione diretta, sia con la Direzione, sia fra i vari responsabili e con tutto il personale.

A tutti è necessario e richiesto, da parte della Direzione di IMET Onlus, il massimo impegno e collaborazione nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di piena soddisfazione dei Committenti e degli Utenti e di miglioramento continuo.

A tal fine, la Direzione di IMET Onlus si impegna a fornire tutte le risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie per l'attuazione di quanto sopra definito. Inoltre si impegna a rendere disponibile la presente Politica per la Qualità a chiunque ne faccia richiesta e a riesaminarla periodicamente per accertarne la sua idoneità alla luce delle nuove richieste dei Committenti e Utenti, delle strategie aziendali o di cambiamenti nella legislazione.

Crespano del Grappa, 30 ottobre 2017

Il Responsabile Qualità
Gastaldello Susi

Il Direttore Sanitario
Tommasi Aurelio

Il Presidente
Rech Giulio