

	<p>UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO</p> <p>POLITICA DELLA QUALITA'</p>	ALL05GdSlaboU001_ORG	Pag. 1 a 3
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci – Direttore UOC	

La Direzione della UOC Patologia Clinica stabilisce, attua e mantiene una politica per la qualità appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione. Tale politica supporta gli indirizzi strategici della Direzione dell'Azienda Sanitaria Territoriale Regione Marche (AST PU), viene presa a riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità e per garantire in modo costante ed uniforme la tutela della salute dei cittadini residenti, ottemperando così al principale mandato istituzionale dell'Azienda stessa.

Il processo evolutivo e di miglioramento avviato dalla Area Vasta N.1 nel corso degli ultimi anni ha portato all'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), prima secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 poi secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per l'intera U.O.C. di Patologia Clinica, quale soluzione per rendere oggettivo ed evidente il lavoro, l'esperienza e le professionalità degli operatori. Compito dell'Organizzazione e, in primis, della Direzione, è quello di porre in essere tutte le condizioni che consentano di stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il Sistema sviluppato, nel pieno rispetto della vigente normativa.

L'UOC di Patologia Clinica ha preso in considerazione i fattori relativi al contesto esterno ed interno all'organizzazione, i fabbisogni e le aspettative di tutti i portatori di interesse e li ha analizzati per definire il campo di applicazione del proprio sistema di gestione e per individuare le azioni necessarie ad affrontare i rischi e le opportunità relativi ai propri processi operativi.

L'UOC di Patologia Clinica ed in particolare la Direzione ha inteso focalizzare la propria attenzione sulla piena soddisfazione delle esigenze degli Utenti, siano essi Utenti interni o esterni. I meccanismi previsti e voluti per il Sistema consentono di monitorare costantemente le esigenze degli Utenti della UOC di Patologia Clinica.

Il tutto in linea con la Visione Strategica dell'AST rivolta a consolidare un sistema organizzativo improntato sulla ricerca della soddisfazione dei cittadini, in un contesto di efficiente gestione delle risorse disponibili con soluzioni condivise dei problemi e di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Nella piena convinzione che un efficiente Sistema di Gestione per la Qualità permetta di assicurare quanto sopra, la Direzione fissa periodicamente obiettivi misurabili, riesaminati con cadenza almeno annuale, al fine di valutare la praticabilità e l'attualità della politica adottata, apportando eventualmente le opportune modifiche.

La Direzione ha definito la **MISSIONE** della UOC di Patologia Clinica, il cui obiettivo è quello di offrire, attraverso l'uso di complesse indagini di laboratorio, risposta a quesiti clinici o tossicologici posti da privati e da reparti ospedalieri, realizzando una organizzazione di tipo "HUB & SPOKE" (sistema a rete) adatta a supportare le caratteristiche di appropriatezza, di tempestività, di efficacia, di adeguatezza, di qualità, di privacy di equità ed imparzialità nelle opportunità di fruizione, dei servizi offerti ai cittadini (Missione e Visione Strategica AST PU). Attuando quella che è la finalità primaria della organizzazione aziendale ASUR: essere orientata a riconoscere la centralità del cittadino nella costruzione dei propri processi.

Le direttrici per lo sviluppo degli obiettivi sono le seguenti (**VISION**)

Orientamento al paziente: l'organizzazione si pone l'obiettivo di fornire risposte ai richiedenti tempestive e con un livello di incertezza il più ridotto possibile al fine di impostare le opportune attività assistenziali, terapeutiche o processi di cura e l'obiettivo di supportare il Paziente con informazioni e consulenza inerenti la Patologia Clinica, per una assistenza che possa ispirare fiducia e sicurezza, non limitandosi esclusivamente alla misurazione della Sua soddisfazione.

Orientamento ai richiedenti: l'organizzazione ritiene fondamentali le opportune mediazioni con il sistema aziendale dei medici e professionisti richiedenti, coinvolgendoli il più possibile nell'organizzazione dell'attività e nello sviluppo di azioni di miglioramento continuo con disponibilità di organizzare incontri informativi/formativi con MMG/PLS.

Orientamento al territorio: l'organizzazione ritiene fondamentale promuovere progetti e attivare percorsi diagnostici di primo livello all'interno del Territorio in cui opera.

Orientamento alle associazioni di tutela dei pazienti: l'organizzazione collabora con il Tribunale del Malato a tutela dei pazienti nella pianificazione dei miglioramenti dei servizi erogati ai pazienti stessi.

	UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO POLITICA DELLA QUALITA'	ALL05GdSlaboU001_ORG	Pag. 2 a 3
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci – Direttore UOC	

Motivazione del personale: l'organizzazione mira alla motivazione e al coinvolgimento del personale nella crescita della UOC, alla condivisione delle conoscenze ed esperienze e alla maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento consente di operare con successo. Interesse primario della UOC è quello di garantire un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo e alla sicurezza per tutto il personale e, di conseguenza, per i propri utenti.

Tenendo in considerazione quanto sopra indicato e le esigenze e aspettative dei propri portatori di interesse, la UOC ha sviluppato la seguente MISSION che si esplicita nei seguenti obiettivi principali:

- **qualità analitica:** monitoraggio continuo del grado di obsolescenza delle apparecchiature e sostituzione frequente con tecnologie innovative, controllo costante della precisione e accuratezza dei dati analitici attraverso specifici standard di riferimento interni e di terza parte;
- **valori di panico:** monitoraggio in tempo reale di parametri indicativi di rischio elevato per il paziente, con immediata segnalazione al richiedente e gestione della situazione critica;
- **accesso al laboratorio e alle prestazioni:** monitoraggio continuo degli accessi e delle necessità di modifica degli stessi (orari), visualizzazione dei referti on-line per richiedenti e utenti, refertazione tempestiva degli esami urgenti (1 ora);
- **sicurezza degli operatori e di conseguenza degli utenti:** attività formativa continua, consegna puntuale dei DPI, igiene e sanificazione degli ambienti, definizione chiara di percorsi sporco/pulito, misure di prevenzione delle infezioni, anche attraverso attività di sensibilizzazione;
- **interscambiabilità e flessibilità del personale:** attività di affiancamento e continuo aggiornamento di tutto il personale sulle diverse metodiche analitiche e sulla gestione delle singole attività operative per garantire la presenza continua di personale autonomo e competente.

La politica della qualità rappresenta un impegno da parte della Direzione a soddisfare i requisiti applicabili e a migliorare il sistema di gestione per la qualità.

La politica della qualità viene riesaminata con cadenza almeno annuale, durante il Riesame della Direzione, per verificare la sua attualità ed eventualmente per modificarla in accordo con i dati provenienti da analisi del contesto dell'organizzazione, modifica di indirizzi strategici, analisi relative ai portatori di interesse, modifiche relative alle finalità dell'organizzazione.

La realizzazione di tale politica è condivisa da tutto il personale della UOC di Patologia Clinica, che viene coinvolto nella creazione di un ambiente di lavoro improntato al miglioramento continuo. Se richiesto viene resa disponibile alle parti interessate.

Programmi futuri: per ridurre i tempi di attesa dei referti, attraverso il nuovo LIS (installato a novembre 2021), si sta lavorando per migliorare il collegamento di rete attivato con tutte le strutture a cui vengono inviati esami in service.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO E PUNTI DI FORZA

L'attività della UOC di Patologia Clinica nel rispetto delle strategie aziendali e delle esigenze cliniche è finalizzata alla diagnosi, al monitoraggio terapeutico e decorso delle malattie, alla prevenzione ed alla ricerca. L'UOC di Patologia Clinica si impegna a mantenere un alto livello di qualità attraverso la professionalità degli operatori, attraverso controlli costanti dei dati e attraverso una azione continua di miglioramento, seguendo le norme previste dai sistemi di certificazione e accreditamento istituzionale.

	<p>UOC PATOLOGIA CLINICA URBINO</p> <p>POLITICA DELLA QUALITA'</p>	ALL05GdSlaboU001_ORG	Pag. 3 a 3
		Verifica Dr. E. Berselli-RAQ	Rev. 00 del 01/09/2023
		Approvazione Dr. S. Barocci – Direttore UOC	

Dal 2018 le Sedi di Urbino, Fossombrone e Pergola della UOC di Patologia Clinica e Laboratorio Tossicologico di Pesaro sono CERTIFICATE UNI EN ISO 9001:2015. Attività in cui la UOC è coinvolta:

- ✓ Screening HCV per la diagnosi precoce di epatite C per tutta la Provincia, promosso dalla Regione Marche.
- ✓ Screening del tumore del colon retto “Prevenire è volersi bene” per la diagnosi precoce del tumore del colon retto per tutta la Provincia, promosso dalla Regione Marche.
- ✓ Avviso degli utenti e/o il MMG/PLS richiedenti in caso di “valori di panico”, onde permettere un tempestivo intervento a tutela della salute del paziente.
- ✓ Consulenza effettuata dal personale Dirigente, in orari e giorni stabiliti, inerenti la Patologia Clinica all’utente e a MMG/PLS richiedenti, garantendo un servizio competente e cortese.
- ✓ Percorsi sporco/pulito definiti, misure di prevenzione delle infezioni, per la sicurezza degli operatori e di conseguenza degli utenti.
- ✓ Predisposizione di materiale informativo. La segreteria è a disposizione per istruzioni circa la raccolta dei campioni da sottoporre ad analisi ed il personale Dirigente è a disposizione per informazioni o chiarimenti sugli esami eseguiti o da eseguire.
- ✓ Servizio informatico attivo per l’utenza attraverso il quale, tramite password personale e solo se in regola con il pagamento del ticket, è possibile visualizzare gli esami effettuati.
- ✓ Refertazione degli esami di routine, ma considerati urgenti su indicazione del medico richiedente, vengono refertati in giornata.
- ✓ Accesso al prelievo con diritto di precedenza per tutti i bambini inferiori ai 14 anni, per le donne in gravidanza, per i pazienti TAO o terapia oncologica e per particolari e documentate condizioni cliniche.
- ✓ Organizzazione di attività formativa e di addestramento professionale con l’Università degli Studi di Urbino.
- ✓ Attenzione alla considerazione degli utenti, monitorata attraverso questionari cartacei o compilati online (inquadrando i QR Code presenti nelle sale di attese dei punti prelievi) sul grado di soddisfazione della qualità percepita.
- ✓ Esecuzione del test HIV in anonimato (Codice Privacy novellato dal D.lgs. 101/2018).
- ✓ Presso l’UOC di Patologia Clinica è possibile eseguire prestazioni di Diagnostica di Laboratorio esclusivamente con richieste del SSN, tranne che per il tampone molecolare per ricerca materiale genetico Sars-CoV2 e per ricerca di anticorpi Sars-CoV2