

La **POLITICA PER LA QUALITÀ** della Casa di Cura Habilita Spa è l'insieme dei valori e dei principi definiti dalla Direzione che costituiscono la fondamentale base di riferimento per individuare gli obiettivi per la qualità e per guidare l'azienda verso risultati positivi e soddisfacenti per tutte le parti interessate alle prestazioni ed al successo di HABILITA: i pazienti, la proprietà, i dipendenti, i fornitori, le istituzioni.

## LA VISION AZIENDALE

Il cittadino-utente-paziente viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L'attività, in sintonia con gli indirizzi espressi dalle Istituzioni nazionali, dalla U.E. e dall'O.M.S., è improntata sui principi di:

### *Imparzialità*

Il personale che opera all'interno della struttura non deve favorire nessun paziente in merito ad interessi di qualsiasi natura.

### *Eguaglianza*

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

### *Continuità*

Agli utenti è garantita la continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e/o psichico.

### *Diritto di informazione e di scelta*

Il paziente deve essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere ed ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.

### *Partecipazione*

Agli utenti deve essere garantita la partecipazione ed il coinvolgimento diretto in merito alla diagnosi, alla terapia ed alla relativa prognosi.

### *Efficacia ed efficienza*

Il miglioramento continuo, la dotazione di tecnologie avanzate, lo svolgimento delle attività sanitarie nel rispetto delle linee guida e dei protocolli operativi deve essere perseguito al fine di garantire il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute.

### *Rispetto della privacy*

Tutti coloro che operano all'interno della struttura sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente gli utenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.

### *Diritto alla sicurezza fisica*

All'interno della struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, delle quali si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

### *Doveri dei cittadini*

Il paziente ha il dovere di collaborare con i medici e con il personale per rendere efficace la cura e deve rispettare le regole di civile convivenza ed i regolamenti interni.

## 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.

Il fine dell'attività è la promozione della salute oltre alla cura mediante la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- Lo sviluppo di un'azione continua di miglioramento delle prestazioni cliniche e diagnostiche offerte all'utente;
- Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo le linee guida delle Società Scientifiche di riferimento;
- La piena sicurezza nell'esercizio delle attività mediche;
- L'assicurazione di un elevato livello di qualità delle cure in relazione allo stato dell'arte nel trattamento delle differenti patologie;
- La dotazione di un'adeguata strumentazione, di tecnologie avanzate e di un ambiente confortevole;
- Lo sviluppo di studi e ricerche scientifiche con centri universitari nazionali ed internazionali;
- L'operare nel rispetto dei requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali adottati dalla Regione, oltre l'impegno nel mantenimento della conformità ai criteri di autorizzazione e accreditamento delle Strutture Sanitarie in linea con quanto previsto dalle norme Nazionali e Regionali nei diversi territori dove eroga le sue prestazioni;
- Il mantenimento nel tempo e la costante implementazione del Sistema per la Qualità;
- Il perseguimento di una politica delle risorse umane che faccia sì che il personale sia motivato al proprio lavoro e che partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale e che prosegua sempre nella sua formazione professionale;
- promuovere, organizzare e realizzare attività di formazione continua per operatori sanitari (ECM e non);

La missione di HABILITA è offrire servizi e prestazioni sanitarie qualitative di livello elevato in tutte le sedi operative garantendo quanto più possibile al paziente il raggiungimento delle sue aspettative, generando profitto nel rispetto dei valori umani e delle normative vigenti.

Per garantire il perseguimento della propria mission Habilidadita analizza dinamicamente il proprio contesto, individuando i fattori interni ed esterni determinanti per il raggiungimento dei propri obiettivi strategici e dei risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità. Habilidadita adotta inoltre un approccio orientato alla gestione del rischio e si propone di mettere in atto le adeguate azioni per affrontare rischi ed opportunità per gli obiettivi e processi aziendali identificati nel Sistema.

Nel compiere la sua missione, attraverso il raggiungimento di obiettivi definiti, pianificati, condivisi e comunicati, periodicamente revisionati, HABILITA si impegna a sviluppare la propria attività secondo i seguenti principi:

- garantire il rispetto delle prescrizioni legali, delle normative, delle disposizioni aziendali integrative e migliorative, degli accordi contrattuali definiti;
- ricercare costantemente l'ottimizzazione dei processi aziendali attraverso un impiego consapevole delle risorse e l'uso delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili, compatibilmente con la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- assegnare alla formazione e all'informazione un ruolo centrale nei processi di miglioramento continuo, al fine di accrescere la consapevolezza e motivazione del personale nonché lo sviluppo professionale;
- soddisfare le esigenze dei clienti finali e di tutte le parti interessate, tramite una puntuale e tempestiva esecuzione delle prestazioni con elevato livello qualitativo e di continuità e sicurezza del servizio.

ZINGONIA BERGAMO ALBINO BONATE SOTTO SARNICO CLUSONE OSIO SOTTO ACQUI TERME FARA NOVARESE ROBILANTE

HABILITA SPA Via Bologna 1 - 24040 Zingonia di Ciserano (BG) - C.F. e P.Iva 00765430160 - Cap. Soc. Euro 780.000 i.v.

Rea n° 171358 della C.C.I.A.A. di Bergamo - Ufficio del registro delle imprese - Tribunale di Bergamo n° 13451

## 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.

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 conferma, rinforza e migliora le azioni ed i comportamenti fin qui realizzati.

## MIGLIORAMENTO

Habilita 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
- determinazione idonei strumenti per la comunicazione con i cittadini.
- azioni di miglioramento e di monitoraggio della performance sul rispetto dei tempi massimi di attesa per classe di priorità delle prestazioni sanitarie.

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

Gli obiettivi specifici per la qualità sono:

- 🚧 Innovazione e ammodernamento tecnologico delle strutture;
- 🚧 Innovazione e ammodernamento tecnologico delle apparecchiature;
- 🚧 Riorganizzazione del sistema produttivo con azioni per il contenimento delle liste d'attesa;
- 🚧 Riorganizzazione e digitalizzazione dei processi clinici, assistenziali e gestionali.

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.

10/04/2026

Il Direttore Generale

Dott. Andrea Rusconi