

POLITICA PER LA QUALITA'

In un'organizzazione sanitaria la **QUALITA' DEL SERVIZIO** è non solo un dovere etico, ma anche un fattore strategico e fondamentale di successo.

L'Istituto Auxologico Italiano ha una storia di 60 anni di successi e di crescita continua, anche grazie alla qualità del servizio che è sempre stato in grado di offrire.

Siamo da sempre attenti alla **centralità della persona**, aspetto apprezzato dal paziente che si rivolge alle nostre cure.

Siamo in grado di presidiare anche gli altri aspetti che rendono le nostre cure di qualità, aspetti a volte meno evidenti al paziente, ma non per questo meno importanti: sicurezza delle cure, continuità del servizio, appropriatezza delle prestazioni erogate.

Le sfide del contesto e i vincoli economici e di sistema ci richiedono un sempre maggior impegno per migliorare la qualità.

Gli ingredienti che in Auxologico riteniamo essenziali sono:

- **Responsabili** che sappiano identificare le **esigenze dei clienti** (esterni ed interni), che conoscano e facciano proprie le **indicazioni normative a tutela della qualità**, e che a fronte di quelle sappiano individuare le **priorità di azione** all'interno del loro gruppo
- Responsabili che trasferiscano a tutto il loro personale il valore, il senso e l'importanza del lavoro svolto e un'attenzione per la qualità del servizio, favorendo il **coinvolgimento e la responsabilizzazione a cascata**
- Un piano di **formazione e addestramento continuo**, per mantenere e migliorare conoscenze e competenze di tutto il personale
- L'impegno di tutti per una **comunicazione efficace**, all'interno delle unità organizzative e tra le unità organizzative
- La diffusione di un approccio "**risk based thinking**", ovvero un'attitudine ad agire **preventivamente**, individuando rischi potenziali ed evitando gli eventi indesiderati, prima che accadano.

Milano, li 12 aprile 2018

Il Direttore Generale
Mario Colombo

