

A TUTTO IL PERSONALE DEL POLIAMBULATORIO HUMANITAS MEDICAL CARE

Il Poliambulatorio Humanitas Medical Care è una struttura sanitaria autorizzata ad erogare prestazioni ambulatoriali in regime privatistico

Il Poliambulatorio ha iniziato il proprio percorso di miglioramento continuo, avviato con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001, a partire dal primo semestre 2025

La **vision** della nostra azienda è di continuare ad essere un importante punto di riferimento per tutti i cittadini utenti che necessitino di prestazioni ambulatoriali ai quali intende offrire prestazioni sanitarie al più alto livello di qualità in un contesto della massima sicurezza.

Il punto cardine della strategia aziendale resta l'attenzione alle necessità ed esigenze dei cittadini utenti, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto dal Poliambulatorio per assicurare la migliore risposta ai bisogni di salute espressi dagli stessi. Tale attenzione trova i suoi punti di riferimento nei principi della politica sanitaria definiti dalla Regione Siciliana e riportati nei suoi documenti programmatici:

- ❖ umanizzazione
- ❖ universalità
- ❖ accessibilità
- ❖ accuratezza
- ❖ appropriatezza e pertinenza
- ❖ efficacia
- ❖ efficienza

In tale prospettiva la **mission** di Humanitas Medical Care è così definita:

1. **Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi.
2. **Garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori** mediante l'individuazione dei possibili rischi clinici, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi.
3. **Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate.
4. **Accrescere il livello di professionalità** di tutti gli operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione a qualificati momenti di formazione ed addestramento.
5. **Migliorare l'efficienza del sistema** attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.
6. **Ottimizzare i costi** assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi.

Identificare in modo chiaro la propria **mission** è sicuramente il principale presupposto per il successo di ogni azienda e di ogni organizzazione nella moderna società civile. In un'azienda

che eroga servizi destinati a clienti che si trovano, a causa delle proprie condizioni di salute, in una situazione di disagio e di particolare debolezza contrattuale, la **mission**, oltre ad essere identificata correttamente, deve essere anche condivisa da tutti gli operatori e da coloro che utilizzano il servizio.

Il raggiungimento del consenso dei cittadini utenti costituisce un obiettivo raggiungibile solo attraverso la condivisione dei valori aziendali che sono sintetizzati nei seguenti semplici concetti, che devono guidare il lavoro quotidiano nel nostro Poliambulatorio:

- ❖ le attese ed i desideri dei pazienti orientano le nostre scelte;
- ❖ il compito prioritario del nostro personale è di assistere i pazienti;
- ❖ cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso degli assistiti;
- ❖ la nostra organizzazione è resiliente alle esigenze che emergono nello svolgimento delle attività;
- ❖ promuoviamo la formazione di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;
- ❖ puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;
- ❖ intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società, contribuendo al miglioramento della qualità della vita.

Al fine di garantire la corretta attuazione degli indirizzi formulati e l'osservanza delle disposizioni contenute nella documentazione di Sistema, il Legale Rappresentante ha nominato, quale proprio incaricato, il Dott. Marcello Ferrara al qual sono attribuite le responsabilità e l'autorità previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Il Legale Rappresentante, la Direzione Tecnica e con loro tutto il personale si impegnano a ricercare ogni opportunità per migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema. Tutto il personale, a qualunque livello di responsabilità, è chiamato a dare il proprio contributo facendo propri i valori aziendali ed attuando un'efficace comunicazione circolare.

Il Legale Rappresentante

Catania, 03 Giugno 2025

CENTRO DIAGNOSTICO CATANIA s.r.l.
Il Presidente
Dott. Giuseppe Sciacca

