



RIESAME DELLA DIREZIONE

REQUISITI GENERALI DEL SISTEMA QUALITÀ

Per mettere in atto la strategia aziendale, lo Studio Ecorad s.r.l. ha adeguato il suo sistema di gestione per la qualità trasformandolo in un sistema adattivo, come richiesto dalla norma, per poter meglio definire un processo decisionale che sia in grado di reagire adeguatamente alle sollecitazioni interne/esterne. Questo è stato possibile, partendo dall'analisi del contesto, come sopra descritto e sposando insieme l'approccio Risk Based Thinking con il modello PDCA, definendo così il campo di applicazione del sistema e tutti i processi aziendali.

Con le seguenti attività:

- *Predisposto il manuale e le procedure del sistema di gestione per la qualità in conformità alla iso 9001:2015;*
- *Ridefiniti i processi in funzione dei risultati dell'analisi del contesto e dell'identificazione dei rischi e opportunità;*
- *Stabilite sequenze e interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi e le azioni per eliminare/mitigare i rischi;*
- *Attuato il nuovo sistema di gestione per la qualità applicando le procedure/istruzioni documentate;*
- *Predisposta una pianificazione dei processi operativi coerentemente con gli obiettivi e garantire i requisiti specifici;*
- *Assicurata la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;*
- *Monitorati e analizzati gli indicatori dei processi e attuate le azioni necessarie per affrontare i rischi e per conseguire i risultati previsti.*

Impegno della direzione

La direzione s'impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del sistema di gestione per la qualità attraverso:

- *L'assunzione della responsabilità dell'efficacia del sistema qualità;*
- *L'impiego di risorse adeguate a gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del sistema di gestione per la qualità.*
- *La diffusione all'interno dell'azienda della politica della qualità e degli obiettivi;*



RIESAME DELLA DIREZIONE

- *Promozione dell'utilizzo dell'approccio per processi e del Risk-Based Thinking;*
- *La formazione al sistema di gestione per la qualità di tutto il personale;*
- *La sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti;*
- *La promozione del miglioramento;*

Attenzione al cliente

Lo Studio Ecorad s.r.l. ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente basato, non solamente, sulla rilevazione delle non conformità, che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente.

La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte della direzione e dei responsabili di funzione. L'emergenza da Covid 19 è stata gestita con molta serietà rimanendo costante il rapporto con il pubblico, tenendo al primo posto la sicurezza di pazienti e del personale

Contesto

Lo Studio Ecorad s.r.l. ha istituito un processo di valutazione del contesto aziendale sia interno che esterno e di identificazione delle esigenze delle parti interessate al fine di determinare i fattori che possono avere influenza sul raggiungimento degli obiettivi e della sostenibilità aziendale ed i relativi rischi e opportunità ad essi connessi. Questo ha permesso di stabilire le azioni da intraprendere al fine di mitigare o eliminare tali rischi e coglierne le opportunità. Tali azioni vengono implementate all'interno dei processi operativi coinvolti e monitorate periodicamente al fine di verificarne il loro raggiungimento. Con una cadenza almeno annuale o ogni qualvolta subentra un cambiamento del contesto o dei requisiti delle parti interessate, la direzione insieme ai responsabili di settore, si riunisce per riesaminare tale processo al fine di individuare miglioramenti o correttivi. Le valutazioni vengono documentate in sede di riesame della direzione.

L'organizzazione ha determinato i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e la sua direzione strategica e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità.



RIESAME DELLA DIREZIONE

Tra i fattori esterni di particolare minaccia/rischi individuiamo il tariffario Balduzzi, il decreto sull'appropriatezza, il limite di budget, la stabilità contrattuale limitata ad un anno e i cambiamenti repentini della normativa nazionale e regionale che regolamentano la contribuzione delle prestazioni, non permettono di poter pianificare investimenti finanziari a lungo termine. Le modalità e tempi di pagamento da parte dell'ASP possono creare difficoltà di liquidità.

Tutto ciò impatta sulla difficoltà di perseguire il miglioramento delle tecniche analitiche e del servizio nei confronti del paziente; crea difficoltà per la crescita professionale dei dipendenti e disincentivazione sul lavoro.

Difficoltà possono derivare dai rapporti contrattuali in corso con i fornitori; difficoltà di mantenere livelli di prestazioni elevate, con conseguenze sulla redditività dell'azienda in quanto non sono garantite le entrate in modo costante. Inoltre, tutto ciò limita la crescita di mercato. Tutto ciò riesce a non avere un grande impatto sulla gestione aziendale, se non a costo di grandi sacrifici, in termini di risorse economiche e umane attraverso una attenta valutazione delle risorse finanziarie a disposizione e degli investimenti in grado di apportare un beneficio aziendale, in termini di ritorno di clientela.

Il buon esito della prestazione sanitaria è legato principalmente alla competenza e alla professionalità delle persone che lavorano presso lo Studio Ecorad s.r.l.

Bisogna tener conto della possibilità che si verifichi l'errore umano e delle opportune manovre per ridurre la possibilità che si verifichi; sulla capacità di stabilire un rapporto di fiducia con il paziente; sul miglioramento delle tecniche analitiche e mediche; sulla capacità di efficientare i processi.

Per la tipologia di prestazioni diventa importante evitare i rischi extra-finanziari e reputazionali dello Studio Ecorad s.r.l. che vanta di un livello di fiducia da parte della comunità che non può rischiare di perdere o di intaccare, creando disservizi per il paziente o mantenendo un comportamento poco etico.

Questo impatta sul buon inserimento nella comunità locale e sulla creazione di valore aggiunto. Sulla fidelizzazione dei pazienti e quindi sulla crescita aziendale.

La mancanza di affidabilità e il rispetto dei requisiti contrattuali da parte del fornitore possono creare una minaccia, di maggiore impatto dove il settore della diagnostica per immagini è



RIESAME DELLA DIREZIONE

particolarmente sensibile all'innovazione tecnologica che consente un'affidabilità dell'esame e un minor impatto di erogazione delle radiazioni non stare ai tempi con la tecnologia impatta sul miglioramento delle prestazioni e del benessere del paziente.

In questi casi potrebbero mettere in difficoltà la struttura sulla corretta erogazione delle prestazioni. Soprattutto in una fase in cui da un lato si cerca di incrementare la qualità del servizio nei confronti del paziente riducendo i tempi di consegna dei referti ed incrementando la tipologia di esami, dall'altro lato si cerca di ottimizzare i costi e gestire al meglio il magazzino. Tale aspetto è sempre stato al centro dell'obiettivo di miglioramento dello Studio Ecorad s.r.l. come dimostra l'attività nel tempo.

RIESAME NON CONFORMITÀ (SIA A SEGUITO DI VERIFICHE ISPETTIVE, SIA SUL SISTEMA QUALITÀ, CHE SULLE PROVE)

Dall'analisi delle non conformità emerge che le anomalie sono da riferirsi a guasti agli strumenti. Si registra una gestione delle non conformità in modo più attento in particolare per le segnalazioni relative a guasti sugli strumenti.

RIESAME "RECLAMI CLIENTI"

Non sono stati rilevati reclami.

RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE PRESSO I FORNITORI

Non vengono eseguite verifiche ispettive presso i fornitori, che sono comunque oggetto di valutazione e monitoraggio grazie anche all'utilizzo del programma di gestione che consente la valutazione dei fornitori.

RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Si evidenzia un corretto uso della modulistica di sistema con l'applicazione dei relativi processi e procedure. Dalla verifica ispettiva interna eseguita si è evidenziato come viene applicato il sistema di gestione qualità, con un maggiore coinvolgimento del personale.



RIESAME DELLA DIREZIONE

MISURE CORRETTIVE, PREVENTIVE E MIGLIORATIVE PROPOSTE

Dall'analisi dei questionari emerge che La percentuale dell'ottimo è del 37%, il buono 41%, il discreto il 12%, il soddisfacente 6% e l'insoddisfacente il 3%.

Il 97% delle risposte sono positive. La direzione sulla base dei dati raccolti stabilisce delle azioni migliorative di notevole impatto sia interno sia esterno. Nel corso dell'anno nonostante le difficoltà economiche dettate dalla situazione sanitaria nella regione Calabria notevoli miglioramenti sono stato apportati con un rilevante impegno economico. Il piano di miglioramento del 2022 è stato applicato infatti è stato acquisto ed installato il Totem per la gestione dei pazienti dall'accettazione sino alla chiamata nelle diagnostiche; un maggior numero di questionari per valutare l'impatto delle nuove attrezzature più performanti sull'utenza; una migliore organizzazione per ridurre i tempi di accettazione ed esecuzione esami e l'acquisto e l'installazione di un nuovo ecografo.

Inoltre, la nuova disposizione dei locali ha portato ad una nuova riorganizzazione interna che è ancora in corso. Questi investimenti consentono di offrire una gamma di esami sempre più ampia con prestazioni di alta qualità. Il piano di miglioramento del 2023 prevede un nuovo Portale per il ritiro online dei referti con Spid, un Nuovo gestionale che consenta anche l'Anamnesi dei pazienti direttamente sul software di gestione per la parte relativa ai tecnici, Nuovo masterizzatore CD che consente l'acquisizione del referto firmato digitalmente e la messa in uso di un robot per la consegna dei referti.

CONSIDERAZIONI GENERALI SULLO STATO DEL SISTEMA QUALITÀ

Il sistema viene considerato dai responsabili di settore utile per una corretta gestione della struttura organizzativa.

RISULTATI DEL PROGRAMMA DI FORMAZIONE

L'attività di formazione per il 2022 è gestita secondo quanto previsto dal piano annuale di formazione. Il personale di nuova assunzione viene formato per l'applicazione della nuova norma ISO 9001:2015, il GDPR 679/2016 per la tutela della privacy e la sicurezza dei lavoratori secondo il previsto adeguamento al testo unico 81/08 inoltre, un importante formazione è stata tenuta per l'applicazione della norma 231. Oltre che la normale formazione



RIESAME DELLA DIREZIONE

prevista per assolvere ai crediti ECM. Tutto il personale ha partecipato al corso sulla sicurezza per la prevenzione del Covid 19.

ANALISI FABBISOGNO DI PERSONALE

Le necessità della struttura vengono monitorate in modo da assicurare sempre una erogazione del servizio efficace ed efficiente.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine rileva una soddisfazione generale buona. I pazienti non dimostrano un grande interesse nella compilazione degli stessi dato l'esiguo numero di questionari compilati rispetto al numero di pazienti che usufruiscono della struttura, per questo è stata attivata una sensibilizzazione del personale affinché segua l'utenza per approcciarsi alla compilazione dei questionari che sono un ottimo strumento per conoscere le criticità del servizio che vengono rilevate dall'utenza dandoci la possibilità di valutare e predisporre dei miglioramenti.

ANALISI STATO DELLE APPARECCHIATURE

Le apparecchiature risultano con uno standard tecnico alto. Sono regolarmente eseguite le attività di manutenzione interne, i controlli dell'esperto qualificato e le verifiche elettriche, la taratura degli iniettori e la verifica dei defibrillatori in modo da lavorare sempre in una condizione di massima efficienza. Inoltre, l'azienda ha provveduto con un piano d'investimento mirato allo svecchiamento delle attrezzature obsolete e un incremento delle attrezzature di ultima generazione.

ANALISI CARTA DEI SERVIZI IN RAPPORTO AGLI IMPEGNI PRESI

La carta dei servizi è stata oggetto di revisione ed aggiornamento in modo da contenere le informazioni per gli utenti, i quali hanno sempre la possibilità se lo desiderano di portare via una copia.

La carta è disponibile anche sul sito internet.



RIESAME DELLA DIREZIONE

ANALISI INDICATORI DELLA QUALITÀ

Settore: RAD

I tempi di attesa per le prenotazioni;

I tempi di attesa esecuzione esami;

Tempi di consegna referto.

Settore: ACQ

Si rileva che i fornitori non hanno creato problemi né per i tempi né la completezza delle consegne né per la qualità dei prodotti.

Settore: ACC

I tempi d'attesa per l'accettazione.

Settore AQ

I controlli esterni ed interni sono eseguiti come da protocollo con dei risultati soddisfacenti;

I questionari hanno mostrato una buona soddisfazione dei clienti.

Numero di Non conformità.

DOCUMENTAZIONE ESAMINATA:

Documenti del sistema qualità.

ANALISI DATI SETTORI: TEC RAD ACQ ACC

- grafici soddisfazione cliente,
- rapporto verifica ispettiva,
- indicatori di monitoraggio.
- RNC

DOCUMENTAZIONE APPROVATA:

Piano di formazione 2023

Piano di miglioramento 2023

OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI: Verbale N° 01.22 data 10.11.22 partecipanti:

Funzione LR _____