

UNI EN ISO 9001:2008		Regolamento Regione Puglia n° 3 del 13-01-2005 "Requisiti per autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie"		PROCEDURE	
§	TITOLO	§	TITOLO	COD	TITOLO
5	Responsabilità della direzione	A.01.01.0 1	Responsabilità della Direzione		
5.1	Impegno della direzione				
5.2	Attenzione focalizzata al cliente				
5.3	Politica per la qualità	A.01.06.0 1	Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, linee guida e regolamenti interni-requisiti		
5.4	Pianificazione (solo titolo)				
5.4.1	Obiettivi per la qualità	A.01.06.0 1	Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, linee guida e regolamenti interni-requisiti		
5.4.2	Pianificazione	A.01.06.0 2	Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, linee guida e regolamenti interni-programmi di valutazione e miglioramento delle attività		

### SOMMARIO

In questa sezione sono descritte:

- 1) la politica adottata dalla Direzione, rappresentata dal Responsabile dello Studio Odontoiatrico del dr. Valerio Partipilo;
- 2) le modalità di definizione degli obiettivi per la qualità e la loro pianificazione.

I processi (vedi Mappa dei processi MQ1-A1) descritti in questa sezione sono:

- 1) T1 – Definire la politica per la qualità e i relativi obiettivi (responsabilità: Responsabile Studio);
- 2) T2 - Pianificare il conseguimento degli obiettivi della qualità e del miglioramento del SGQ (responsabilità: Responsabile Studio).

1.	LA POLITICA PER LA QUALITA' .....	<b>2</b>
2.	QUADRO STRUTTURALE DELLA POLITICA PER LA QUALITA' .....	<b>3</b>

14-07-09	0	Prima emissione	G. Calabrese	V. Partipilo
DATA	REV	DESCRIZIONE REVISIONE	REDATTO E VERIFICATO (RQ)	RIESAMINATO E APPROVATO (RS)

Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio www.dentalservicebari.com	MANUALE DELLA QUALITA'	MQ2	Rev. 0
	LA POLITICA PER LA QUALITA' E IL RIESAME DEL SGQ	Data: 14-07-09	Pag. 2 di 4

## 1. LA POLITICA PER LA QUALITA'

La missione dello Studio Odontoiatrico Partipilo dr. Valerio (di seguito SOPV) è di operare allo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri clienti e di migliorare continuamente l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Per realizzare tale missione, lo SOPV:

- si ispira ai valori della solidarietà umana;
- si impegna a gestire i propri processi, assicurando che i requisiti dei clienti siano prima indagati e definiti, poi soddisfatti attraverso la progettazione, la pianificazione e il controllo dell'erogazione del servizio.

Gli indirizzi e gli orientamenti della politica per la qualità espressi dal dr. Valerio Partipilo sono, in ordine di importanza, i seguenti:

1. posizionare il cliente al centro dell'attenzione del SGQ;
2. innovare i metodi e le tecnologie dello Studio Odontoiatrico allo scopo di:
  - a. minimizzare il disagio e la sofferenze del paziente durante l'intervento;
  - b. massimizzare l'efficacia della cura.

Gli obiettivi correlati agli indirizzi e orientamenti della politica per la qualità sono i seguenti:

1. assicurare l'assistenza per alleviare la sofferenza durante l'intervento:
  - a. migliorare la pianificazione e l'esecuzione dell'intervento allo scopo di prevenire l'insorgenza del dolore o minimizzarne l'entità.
2. Perfezionare la comunicazione verso il cliente, nello Studio e fuori dallo stesso:
  - a. migliorare la comunicazione delle prescrizioni post-intervento, fino al prossimo incontro;
  - b. in generale, migliorare i canali e gli strumenti della comunicazione con il paziente allo scopo di meglio comprendere, anche a distanza, i sintomi, di meglio diagnosticare e meglio formulare i dosaggi farmacologici e/o le raccomandazioni comportamentali;
  - c. predisporre opportuni piani per la prima accoglienza di un paziente;
  - d. informare il cliente sui risultati di efficacia del SGQ, sui miglioramenti introdotti a seguito di proposta o suggerimento o reclamo degli stessi clienti;
  - e. informare i clienti sui nuovi servizi odontoiatrici disponibili nello Studio e sul miglioramento di quelli già esistenti.
3. Massimizzare la qualità del servizio, attraverso il soddisfacimento delle esigenze e dei fabbisogni dei clienti:
  - a. prima dell'intervento, migliorare la fase di analisi delle esigenze e fabbisogni dei pazienti;
  - b. facilitare la esternazione di nuove esigenze, anche negli incontri successivi al primo;
  - c. prestare attenzione alle osservazioni/reclami e/o suggerimenti di miglioramento;
  - d. aumentare la soddisfazione complessiva dei clienti.
4. Programmare gli incontri con i pazienti allo scopo di minimizzare i disagi e le attese:
  - a. ridurre i tempi di attesa, attraverso una più accurata pianificazione e tempificazione degli interventi;
  - b. rendere più confortevole l'attesa;
  - c. aggiornare i pazienti in attesa sulla entità del ritardo, qualora si sia verificato uno slittamento della programmazione giornaliera.
5. Adottare tecnologie, metodi e materiali idonei a massimizzare l'efficacia e durabilità del trattamento e a ridurre i disagi per i pazienti:
  - a. pianificare l'attività formativa e di aggiornamento della struttura sulle innovazioni tecnologiche e metodologiche;
  - b. formare e aggiornare la struttura sui nuovi materiali, sulle innovazioni tecnologiche e metodologiche;
  - c. sviluppare attività di confronto costruttivo con altri Studi Odontoiatrici;
  - d. sperimentare e standardizzare nuove soluzioni.

## 2. QUADRO STRUTTURALE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

Gli obiettivi correlati alla politica per la qualità, sono riepilogati nel seguente Quadro Strutturale. Il Quadro, partendo dall'espressione della Politica per la Qualità, correla a questa gli obiettivi generali e specifici, i processi dello Studio all'interno dei quali bisogna perseguire gli obiettivi specifici, i possibili indicatori da adottare per il monitoraggio degli obiettivi.

Il Quadro così compilato costituisce un elemento di sintesi nell'espressione della Politica per la Qualità e permette un agile riesame dei suoi elementi da parte del Responsabile dello Studio.

Durante le riunioni del Riesame Direzionale del SGQ, sono valutati i conseguimenti degli obiettivi della qualità e sono pianificati i nuovi obiettivi e i relativi traguardi da conseguire.

Politica	Obiettivo generale	Obiettivo specifico	Processo interno	Indicatore	
posizionare il cliente al centro dell'attenzione del SGQ	assicurare l'assistenza per alleviare la sofferenza durante l'intervento	migliorare la pianificazione e l'esecuzione dell'intervento allo scopo di prevenire l'insorgenza del dolore o minimizzarne l'entità	F2-pianificare gli interventi	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti)	
	perfezionare la comunicazione al cliente nello Studio e fuori dallo stesso	migliorare la comunicazione delle prescrizioni post-intervento, fino al prossimo incontro	migliorare la comunicazione delle prescrizioni post-intervento, fino al prossimo incontro	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Numero di prescrizioni formali comunicate in rapporto al totale degli interventi
		in generale, migliorare i canali e gli strumenti della comunicazione con il paziente allo scopo di meglio comprendere, anche a distanza, i sintomi, di meglio diagnosticare e meglio formulare i dosaggi farmacologici e/o le raccomandazioni comportamentali	in generale, migliorare i canali e gli strumenti della comunicazione con il paziente allo scopo di meglio comprendere, anche a distanza, i sintomi, di meglio diagnosticare e meglio formulare i dosaggi farmacologici e/o le raccomandazioni comportamentali	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Numero di comunicazioni su canali di tecnologia informatica in rapporto al totale degli interventi
		predisporre di opportuni piani di prima accoglienza di un paziente	predisporre di opportuni piani di prima accoglienza di un paziente	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Valutazione (da parte del paziente) della accoglienza al primo incontro
		informare il cliente sui risultati di efficacia del SGQ, sui miglioramenti introdotti su proposta o suggerimento o reclamo degli stessi clienti	informare il cliente sui risultati di efficacia del SGQ, sui miglioramenti introdotti su proposta o suggerimento o reclamo degli stessi clienti	F1-gestire la comunicazione con i clienti S2 - gestire i reclami	Numero di Reclami accolti, in rapporto agli interventi eseguiti Numero di Miglioramenti introdotti in rapporto ai reclami accolti e gestiti
		informare i clienti sui nuovi servizi odontoiatrici disponibili nello Studio e sul miglioramento di quelli già esistenti	informare i clienti sui nuovi servizi odontoiatrici disponibili nello Studio e sul miglioramento di quelli già esistenti	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Numero di invii a Mailing list
	Massimizzare la qualità del servizio, attraverso il soddisfacimento delle esigenze e dei fabbisogni dei clienti	prima dell'intervento, migliorare la fase di analisi delle esigenze e fabbisogni dei pazienti	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti)	

Politica	Obiettivo generale	Obiettivo specifico	Processo interno	Indicatore
		facilitare la esternazione di nuove esigenze, anche negli incontri successivi al primo	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti)
		prestare attenzione alle osservazioni/reclami o suggerimenti di miglioramento	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti)
		aumentare la soddisfazione complessiva dei clienti	F1-gestire la comunicazione con i clienti	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti)
	programmare gli incontri con i pazienti allo scopo di minimizzare i disagi e le attese per i clienti	ridurre i tempi di attesa, attraverso una più accurata pianificazione e tempificazione degli interventi	F2-programmare gli incontri periodici con il cliente	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti) sui tempi di attesa
		rendere più confortevole l'attesa	F1-comunicazione con il cliente	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti) sul confort di attesa
		aggiornare i pazienti in attesa sulla entità del ritardo, qualora si sia verificato uno slittamento della programmazione giornaliera	F1-comunicazione con il cliente	Valutazione espressa da un campione di pazienti (rappresentativo di tutti i pazienti) sulla qualità della comunicazione nello Studio
innovare i metodi e le tecnologie dello Studio Odontoiatrico, per minimizzare il disagio e la sofferenze del paziente durante l'intervento e per massimizzare l'efficacia della cura	adottare tecnologie, metodi e materiali idonei a massimizzare l'efficacia durabilità del trattamento e a ridurre i disagi per i pazienti	pianificare l'attività formativa e di aggiornamento della struttura sulle innovazioni tecnologiche e metodologiche	S1-gestire le risorse umane	Ore di formazione pianificate, in rapporto al numero di ore di servizio erogate
		formare e aggiornare la struttura sui nuovi materiali, sulle innovazioni tecnologiche e metodologiche	S1-gestire le risorse umane	Ore di formazione erogate sulla innovazione, in rapporto alle ore di formazione complessive erogate
		sviluppare attività di confronto costruttivo con altri studi odontoiatrici;	F1-definire i requisiti del servizio odontoiatrico	Quantità e qualità delle analisi di confronto con altri studi odontoiatrici
		sperimentare e standardizzare nuove soluzioni	F4-erogare i servizi, monitorare gli esiti	Quantità e qualità delle innovazioni introdotte