

## MISSION

La mission del **Centro Medico Fisiolog Srl** (di seguito "Fisiolog") è quella di fornire prestazioni cliniche, diagnostiche e riabilitative che possano soddisfare le più ampie richieste da parte dell'utenza. Il centro infatti ha strutturato la propria attività in due aree, in modo da distinguerne i processi e gli esiti. Al contempo, la direzione ha sempre cercato di instaurare una sinergia tra le parti al fine di fornire risposte all'individuo visto nella sua interezza psicofisica.

La cura e la presa in carico globale del paziente all'interno del centro si inserisce a sua volta in un contesto territoriale che vede coinvolti altri soggetti, sia afferenti al servizio pubblico che ad altre attività che operano privatamente. Questo per garantire una costante e funzionale rete di servizi con l'unica finalità di porre la massima attenzione al paziente e alle sue necessità.

La nostra struttura si avvale di molteplici professionisti in continua formazione e con la volontà di portare la propria esperienza e professionalità per uno sviluppo costante e rinnovato del centro. Inoltre, si tende al rinnovo di tecnologie che possano essere coerenti con le nuove disposizioni e le richieste da parte dell'utenza.

Elementi caratterizzanti che nel tempo ci hanno permesso una fidelizzazione dei pazienti e un incremento costante di utenza sono senz'altro la tempestività nelle risposte e i costi sostenibili che cercano sempre di tener conto del periodo storico e delle condizioni socio-economiche che caratterizzano il nostro territorio.

## OBIETTIVI

Il nostro Centro opera nel contesto più ampio dei Servizi erogati dalla Regione Umbria, finalizzati a soddisfare i bisogni sanitari e sociosanitari della popolazione. L'azione del nostro Centro non è, quindi, isolata, ma si avvale della collaborazione di tutti i soggetti presenti sul territorio che ne condividono le finalità, con i quali intesse un dialogo costante.

Gli obiettivi che Fisiolog si prefigge sono orientati a soddisfare nella maniera migliore possibile le esigenze e le aspettative dei propri pazienti, dei loro familiari, del personale operante all'interno del Centro e di tutte le parti a vario titolo interessate dalla propria attività.

Per perseguire tali obiettivi Fisiolog ha implementato un sistema che permetta:

- la definizione di strategie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il costante monitoraggio dell'attuazione di tali strategie e del funzionamento dei propri processi;
- l'individuazione di elementi di criticità o di opportunità di miglioramento.

Prerogativa di Fisiolog è la massima trasparenza informativa con i propri pazienti, attraverso l'impegno a:

- Garantire loro la completa e idonea informazione sul trattamento terapeutico e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

- Verificare e analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dei pazienti o dei loro familiari;
- Non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri.

I principi riguardanti l'attività di presa in carico e di trattamento dei pazienti poggiano sulla regolamentazione ministeriale in materia e si riassumono nei seguenti punti:

- Piano Terapeutico Personalizzato (PTP), costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- costante verifica dell'appropriatezza, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per la presa in carico che nelle decisioni riguardo la scelta e la prosecuzione delle attività terapeutiche;
- coinvolgimento attivo nei processi decisionali e condivisione del percorso terapeutico, fin dalle sue prime fasi, con il paziente e con i suoi familiari/caregiver, con momenti strutturati di ascolto e confronto;
- formazione del personale attraverso un aggiornamento continuo delle competenze cliniche, tecniche ed organizzative;
- impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione, per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.

Fisiolog pone particolare attenzione alla sicurezza, a qualunque livello. Per questo motivo attua strategie sistematiche per promuovere una cultura della sicurezza all'interno dell'Organizzazione.

Ciò, in particolare, in relazione:

- alle modalità di gestione del rischio clinico;
- allo sviluppo di soluzioni innovative per la sicurezza in ambiti specifici dell'attività;
- alla promozione e la diffusione di buone pratiche e allo sviluppo di competenze specifiche per l'analisi degli eventi avversi che dovessero verificarsi;
- al coinvolgimento, ove possibile, dei pazienti o dei loro famigliari nei processi di gestione del rischio clinico.

Fisiolog si impegna nel perseguimento del miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento attraverso:

- la nomina del Responsabile per la Gestione del Sistema Qualità e Accreditamento (RGQ);
- l'enunciazione di una Politica per la Qualità e l'Accreditamento;
- la definizione di una struttura organizzativa;
- la messa a disposizione di risorse adeguate;
- la valorizzazione delle competenze e la qualificazione del personale con il coinvolgimento dello stesso a tutti i livelli;
- la garanzia di tempi di attesa massimi stimati in 15 giorni per l'accesso alle prestazioni;
- il rispetto degli obiettivi posti e valutazione del raggiungimento degli stessi in considerazione delle necessità e delle aspettative dell'utente;

- l'impegno costante nella ricerca ed eliminazione delle non conformità, nella convinzione che un evento non conforme o problema può causare problemi al paziente e condurre non solo ad un intervento correttivo, ma anche a possibile perdita d'immagine;
- la responsabilizzazione e motivazione individuale ad ogni livello in merito alla qualità delle attività di competenza, coinvolgendo tutta la nostra organizzazione;
- la costante attenzione ai fabbisogni che si manifestano nella comunità al fine di poter contribuire alla loro soluzione;
- la diffusione costante all'esterno, attraverso seminari e incontri, delle evoluzioni scientifiche che possono essere utili alla collettività;
- il riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento al fine di valutare il conseguimento degli obiettivi e pianificare i nuovi livelli qualitativi da perseguire.

La Politica per la Qualità e l'Accreditamento è riesaminata annualmente da parte della Direzione e diffusa a tutti i livelli all'interno ed all'esterno dell'Organizzazione.

*Fossato di Vico, 13/06/2022*

La Direzione