POLITICA PER LA QUALITÀ

Medical Service Assistance srl – Società Benefit è un operatore di riferimento per l'erogazione e il coordinamento di servizi socio-assistenziali per enti pubblici e privati. Il suo obiettivo è quello di offrire soluzioni gestionali del più alto valore, secondo il principio del continuo miglioramento da ottenere applicando i rigorosi criteri che sono parte fondante della sua Politica per la Qualità.
Gli indirizzi strategici e gli impegni formali della sua Direzione assicurano perciò che i servizi erogati risultino sempre conformi ai vigenti requisiti normativi, contrattuali e professionali, rappresentando il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

1. Visione e Missione

La società opera con l'obiettivo di assicurare servizi sanitari sicuri, appropriati e orientati alla persona, attraverso un'organizzazione capace di prevenire i rischi e garantire continuità assistenziale. La missione aziendale consiste perciò nel coniugare competenza tecnica, responsabilità etica e rispetto della dignità dell'utente, assicurando un'organizzazione dei servizi e dei percorsi assistenziali coerente con i bisogni clinici e sociali.

2. Impegni della Direzione

La Direzione assume la responsabilità ultima del Sistema di Gestione per la Qualità e si impegna a garantirne l'efficacia attraverso:

- conformità alle normative nazionali e regionali, ai contratti di servizio e alle linee guida professionali;
- centralità della persona assistita, assicurando personalizzazione degli interventi, tutela della privacy, continuità assistenziale e riduzione dei rischi;
- valorizzazione delle competenze professionali attraverso processi strutturati di selezione formazione continua, supervisione e valutazione periodica;
- miglioramento continuo tramite audit interni, gestione delle non conformità, analisi dei processi e riesami periodici della Direzione;
- trasparenza e tempestività nella comunicazione con utenti, enti pubblici e partner istituzionali;
- sostenibilità organizzativa attraverso una gestione efficiente delle risorse, pianificazione dei turni, benessere del personale e continuità operativa;
- sviluppo strutturato dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e delle prestazioni domiciliari, considerati ambiti strategici di crescita aziendale, con l'adozione di strumenti, risorse e competenze specifiche per garantire qualità, sicurezza e prossimità assistenziale.

3. Gestione dei servizi per clienti pubblici e privati

Fondamentale è poter garantire il coordinamento efficace e uniforme dei servizi sanitari rivolti sia a committenti pubblici sia a clienti privati, assicurando in entrambi i contesti standard qualitativi omogenei, trasparenza gestionale, piena conformità ai requisiti normativi e contrattuali, nonché un approccio costante orientato alla tutela e alla soddisfazione dell'utente.

4. Servizi ADI e prestazioni domiciliari

L'azienda considera l'ADI e le prestazioni domiciliari come aree prioritarie di sviluppo, in coerenza con l'evoluzione del sistema sanitario verso modelli territoriali e di prossimità.
In tali ambiti l'organizzazione si impegna a:

- garantire la tempestiva e multidimensionale presa in carico dell'utente;
- adottare strumenti digitali per la gestione dei piani assistenziali, la tracciabilità delle attività e la comunicazione con gli stakeholder;
- monitorare indicatori specifici relativi a tempestività, appropriatezza, sicurezza e soddisfazione dell'utente;
- investire nella formazione del personale dedicato ai servizi domiciliari, con particolare attenzione alla gestione delle fragilità, alla relazione con le famiglie e alla prevenzione del rischio clinico in ambiente domestico.

5. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di qualità sono definiti annualmente dalla Direzione e costituiscono il riferimento operativo per la valutazione delle performance aziendali.
Essi includono:

- **Miglioramento dell'efficacia del coordinamento operativo**: rafforzamento dei processi di pianificazione, supervisione e monitoraggio delle attività erogate dai professionisti e dalle unità operative coinvolte nei servizi sanitari.
- **Riduzione dei tempi di attivazione e gestione delle richieste**: ottimizzazione dei flussi informativi e delle procedure di presa in carico, con particolare attenzione ai servizi domiciliari e ADI.
- **Incremento della continuità assistenziale**: consolidamento dei meccanismi di integrazione tra servizi, professionisti e livelli di cura, garantendo uniformità e coerenza nei percorsi assistenziali.
- **Aumento della soddisfazione degli utenti e dei committenti**. monitoraggio sistematico della qualità percepita e attuazione di azioni correttive e migliorative basate sui feedback raccolti.
- **Miglioramento degli indicatori clinico-assistenziali e di sicurezza**: controllo costante degli esiti, delle performance e dei rischi, con particolare attenzione alla prevenzione degli eventi avversi nei servizi coordinati.
- **Potenziamento delle competenze del personale coinvolto nel coordinamento**: programmi strutturati di formazione, aggiornamento e supervisione rivolti ai coordinatori, ai referenti di servizio e agli operatori impegnati nei processi di gestione.

6. Diffusione e riesame

La Politica per la Qualità di Medical Service Assistance è comunicata a tutto il personale, inserita nei programmi formativi, pubblicata nei documenti aziendali e resa disponibile agli stakeholder. La Direzione ne assicura il riesame quantomeno annuale, verificandone l'adeguatezza rispetto all'evoluzione normativa, organizzativa e ai bisogni degli utenti, con particolare attenzione allo sviluppo dei servizi domiciliari e ADI.