



La missione della UOC di Medicina Legale è di garantire prestazioni ed accertamenti medico legali sia sul vivente che sul cadavere e di collegare qualità e appropriatezza delle prestazioni sociosanitarie in generale, in una moderna visione del rapporto cittadino-istituzione, che ponga la persona umana al centro dei percorsi assistenziali, alla luce di principi di equità e di rispetto del pubblico interesse; obiettivo prioritario del proprio Sistema di Gestione per la Qualità è, quindi, il soddisfacimento delle aspettative degli Utenti e delle altre Parti Interessate ritenute rilevanti, da raggiungere attraverso un impegno costante in ogni fase dei processi aziendali.

Allo scopo di rispondere meglio alle esigenze degli utenti e delle altre parti interessate rilevanti, la Direzione ha deciso di implementare e mantenere un efficiente ed efficace Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, che permetta il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi aziendali e il rispetto dei requisiti sia cogenti che volontari applicabili alla attività della UOC.

Il progetto di implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità consente di introdurre nel personale una nuova cultura, una nuova mentalità orientata alla prevenzione delle Non Conformità ed al miglioramento continuativo della Qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alle correzioni degli errori commessi.

Nell'ambito di tale progetto la Direzione della Medicina Legale dell'Asl di Pescara, tenendo conto anche degli orientamenti generali dell'azienda, ha esplicitato gli obiettivi e gli impegni della politica per la qualità, sintetizzabili nei seguenti aspetti:

- miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate;
- miglioramento ulteriore dei tempi di attesa delle prestazioni;
- adozione di procedure organizzative costantemente monitorate e revisionate;
- accrescimento della consapevolezza, motivazione e coinvolgimento del personale aziendale, anche attraverso interventi formativi, per garantire il continuo miglioramento dei processi e, di conseguenza, dei servizi offerti;
- miglioramento continuo della qualità delle prestazioni nei confronti degli utenti, interni ed esterni alla UOC, anche attraverso la semplificazione dei percorsi di accesso ai servizi, del carico burocratico e delle procedure;
- miglioramento continuo dei servizi offerti con l'adozione di un efficace sistema di controllo e di monitoraggio delle prestazioni attraverso opportuni indicatori;
- monitoraggio delle attività che incidono sulla qualità (tempi di erogazione, non conformità di servizio, di processo, reclami e segnalazioni da clienti interni ed esterni);
- monitoraggio costante del panorama normativo di riferimento, al fine di adeguare le qualifiche tecniche del personale e conformare l'offerta agli adempimenti legislativi applicabili;
- gestione dei reclami degli Utenti rispondendo in modo tempestivo alle loro richieste, al fine di migliorarne la soddisfazione;
- miglioramento della comunicazione interna tra il personale ed esterna con i portatori di interesse;
- verifica della qualità percepita.

Per un efficace ed efficiente funzionamento del sistema qualità ed il suo continuo miglioramento, la Direzione ritiene indispensabile che la Politica della Qualità aziendale sia compresa ed attuata da tutto il personale e mantenuta costantemente aggiornata sulla base delle esigenze e degli obiettivi aziendali.

La quantificazione degli obiettivi, la programmazione necessaria al loro raggiungimento e la verifica sullo stato di raggiungimento sono oggetto di apposita documentazione generata in sede di Riesame della Direzione con la collaborazione delle Funzioni aziendali responsabili.

La Direzione è pienamente coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica per la Qualità, si impegna a diffonderla all'interno e all'esterno della UO e a definire l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi individuati.