Politica per la qualità

REV 00 DEL 31/08/2026



La Cooperativa Sant'Angela si impegna a erogare prestazioni sanitarie che soddisfino i requisiti concordati con il paziente, le norme professionali applicabili e i requisiti cogenti delle autorità sanitarie competenti (ATS Brescia, Ministero della Salute, normativa nazionale e regionale).
Ogni paziente ha diritto a ricevere una prestazione erogata da professionisti qualificati e aggiornati, con strumentazione verificata e in condizioni igienico-sanitarie documentate; essere informato in modo chiaro e comprensibile sulla natura della prestazione, sui rischi e sulle alternative, con acquisizione del consenso informato prima di ogni intervento clinico significativo; segnalare un disservizio o esprimere un reclamo, con la certezza che la segnalazione venga presa in carico, registrata e gestita secondo le procedure interne.

La Direzione e tutto il personale della Cooperativa Sant'Angela si impegnano a:

a) Rispettare i requisiti applicabili

Applicare con correttezza e precisione le normative in vigore (autorizzazione ATS, D.Lgs. 81/2008 sulla sicurezza, D.Lgs. 196/2003 e GDPR sulla privacy dei dati sanitari, etc.) e adempiere agli obblighi contrattuali con i pazienti e i partner. Rispettare i requisiti della norma per Sistemi Qualità ISO 9001.

b) Garantire la sicurezza del paziente come priorità assoluta

La sicurezza del paziente prevale su qualsiasi altra considerazione operativa o economica. Ogni non conformità clinica è gestita con priorità assoluta, con contenimento immediato, comunicazione al paziente e analisi delle cause per prevenire il ripetersi.

c) Perseguire il miglioramento continuo

Migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso: il monitoraggio sistematico degli indicatori di prestazione, la gestione delle non conformità e delle azioni correttive, gli audit interni, il Riesame della Direzione e i piani di miglioramento.
Il miglioramento non è un evento occasionale ma un processo strutturato e misurabile.

d) Sviluppare le competenze del personale

Garantire che tutto il personale (dipendenti e professionisti collaboratori) abbia le competenze necessarie per svolgere le proprie mansioni in modo sicuro e di qualità. Pianificare e valutare la formazione, mantenere aggiornata la Matrice delle Competenze e assicurare che il personale sia sempre consapevole della Politica per la Qualità e del proprio contributo al SGQ.



e) Gestire con responsabilità la documentazione e le informazioni

Mantenere le informazioni documentate richieste da ISO 9001 e dalla normativa sanitaria, con particolare attenzione ai periodi di conservazione delle cartelle cliniche, ai consensi informati e alla documentazione di Sistema. La riservatezza dei dati sanitari dei pazienti è tutelata nel rispetto del GDPR.

f) Gestire la catena di fornitura con rigore

Qualificare e monitorare i fornitori e i partner che contribuiscono alla qualità del servizio clinico, comunicare loro i requisiti richiesti e includerli negli obiettivi di qualità.

g) Promuovere una cultura della qualità e della trasparenza

La qualità non è responsabilità del singolo: è un impegno collettivo. Ogni membro del team (medico, odontoiatra, fisioterapista, infermiere, ostetrica o addetto di segreteria) contribuisce con il proprio lavoro quotidiano alla reputazione e all'affidabilità del Poliambulatorio Sant'Angela.



MISSION

Promuovere una cultura della qualità orientata alla persona. Erogare **prestazioni sanitarie** e di benessere di qualità verificabile, **accessibili**, **personalizzate** e **orientate alla sicurezza delle persone, in un ambiente di ascolto, trasparenza** e **solidarietà**.

Concretamente il nostro impegno significa:

Mettere la persona al centro del percorso di cura

Garantire un'accoglienza attenta, rispettosa e personalizzata, valorizzando l'unicità della persona e promuovendo relazioni fondate sull'ascolto attivo, sulla gentilezza, sulla disponibilità e sull'assenza di giudizio, affinchè ogni paziente si senta riconosciuto, accompagnato e tutelato durante l'intero percorso di cura.

Comunicare con chiarezza e favorire la partecipazione consapevole

Fornire informazioni chiare, comprensibili e trasparenti sulle condizioni di salute, sulle prestazioni, sui percorsi terapeutici, sui tempi di attesa e sui costi. Verificare la comprensione delle informazioni ricevute, valorizzando domande e richieste di chiarimento, affinché il paziente possa partecipare consapevolmente alle decisioni che riguardano la propria salute.

Garantire qualità, sicurezza e professionalità

Assicurare prestazioni sanitarie erogate da professionisti qualificati, con competenze aggiornate, strumenti adeguati e attenzione costante alla sicurezza. Promuovere comportamenti professionali basati su responsabilità, rispetto dei ruoli, correttezza, affidabilità e continuità nella presa in carico.

Offrire percorsi di cura accessibili, integrati e multidisciplinari

Mettere a disposizione un'ampia gamma di prestazioni specialistiche, favorendo l'integrazione tra i diversi professionisti e servizi. Garantire percorsi di cura coordinati, tempi di attesa contenuti, tariffe trasparenti e attenzione alle opportunità che rendono l'assistenza maggiormente accessibile.

Assicurare continuità assistenziale e collaborazione con il territorio

Accompagnare il paziente nelle diverse fasi del percorso sanitario, dalla prima richiesta di aiuto fino al completamento delle cure, favorendo la collaborazione tra professionisti interni, specialisti esterni, medici di medicina generale, realtà sanitarie e del terzo settore del territorio.

Ascoltare, accogliere e migliorare continuamente

Rilevare in modo attento e tempestivo bisogni, aspettative, osservazioni, criticità e reclami dei pazienti. Trasformare il confronto e i feedback in opportunità di miglioramento dei servizi, dei processi organizzativi e della qualità delle relazioni, attraverso risposte concrete, condivise e orientate alla soddisfazione della persona.



VISION

Essere il punto di riferimento sanitario di prossimità per le **famiglie** e la **comunità** territoriale: un luogo dove la **qualità** della cura è misurabile, la **fiducia** si costruisce nel tempo, la **gentilezza** guida ogni relazione e la **solidarietà** non è uno slogan, ma un modo di lavorare.



poliambulatoriosantangela.it



Nel concreto, la nostra Vision si articola in tre ambiti:

Eccellenza clinica misurabile

Vogliamo che ogni paziente che sceglie Sant'Angela possa contare su standard di qualità verificabili e costantemente migliorati — non come esercizio burocratico, ma come impegno reale verso la sua salute. La certificazione ISO 9001:2015 è lo strumento con cui rendiamo questo impegno trasparente e controllabile.

Accessibilità come valore fondante

Vogliamo crescere mantenendo fermo il principio che ci ha dato origine: la salute di qualità non può essere un privilegio. Continuiamo a sviluppare convenzioni, accordi e tariffe che rendano le nostre prestazioni accessibili a tutti i segmenti della popolazione con particolare attenzione al quartiere.

La gentilezza come cultura della cura

Crediamo che la qualità della cura si esprima anche attraverso la gentilezza, l'ascolto e il rispetto della persona.
Vogliamo che la gentilezza sia un valore condiviso, capace di guidare ogni giorno le relazioni con i pazienti e tra colleghi, creando un ambiente accogliente, umano e attento alla dignità di ciascuno.

Comunità di cura radicata nel territorio

Vogliamo consolidare il ruolo del Poliambulatorio come nodo attivo della rete sanitaria locale — in dialogo con il SSN, con i medici di medicina generale, con le strutture ospedaliere e con le realtà del terzo settore — per offrire al paziente una presa in carico integrata, non frammentata.


La competenza ci permette di curare.
La gentilezza ci permette di prenderci cura.
poliambulatoriosantangela.it