

# POLITICA DELLA QUALITA': PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

## PRINCIPIO 1

### FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

Sostenere i bisogni di salute dei cittadini favorendo il raggiungimento dei livelli di sangue ed emoderivati comunicati dal DMTE e ASST

#### Fondamento Logico

- Sviluppo delle AVIS di base
- Monitorare la salute del donatore attraverso esami periodici
- Garantire il rispetto dei requisiti di accreditamento
- Soddisfare il fabbisogno annuale comunicato dal DMTE

#### Benefici Attesi

- Fidelizzazione: Aumentare costantemente il registro soci
- Aumento efficacia nello screening cardiologico ed ematologico
- Continuità nell'attività di erogazione del servizio di raccolta sangue ed emoderivati
- Garantire la presenza di sangue ed emoderivati nelle attività ordinarie ospedaliere

#### Possibili Azioni

- Promuovere e supportare il volontariato con le campagne di comunicazione nazionali e territoriali
- Mantenere l'attuale iter di screening iniziale dell'aspirante donatore
- Manutenzione preventiva delle strutture e degli strumenti in uso
- Aumento dell'efficacia nella chiamata al donatore

## PRINCIPIO 2

### LEADERSHIP

Avis Provinciale è una organizzazione guidata da un Presidente, che risponde ad un comitato esecutivo, ad un Consiglio Direttivo e ad un Direttore Sanitario

#### Fondamento Logico

- Consigli direttivi mensili
- Assemblee annuali delle Avis di base
- Assemblea provinciale plenaria
- Riunioni periodiche con i dirigenti delle Avis territoriali

#### Benefici Attesi

- Creare unità di intenti associativi
- Uniformare gli indirizzi e i comportamenti nelle Avis di Base
- Condivisione delle strategie di breve e medio termine con i nostri volontari, collaboratori, dipendenti e soci
- Tutelare la salute del donatore e del ricevente

#### Possibili Azioni

- Presentazione del Bilancio Sociale all'interno dell'assemblea annuale
- Riesame annuale della Direzione per la Qualità
- Incontri periodici con i presidenti Regionale e Nazionale di AVIS
- Incontri organizzati da DMTE o ASST o Avis Nazionale o Regionale su temi sanitari

## PRINCIPIO 3

### PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE

Le Persone sono l'essenza della nostra associazione. La creazione del valore dei nostri servizi avviene esclusivamente grazie alle risorse umane e sviluppo dei rapporti interni ed esterni

#### Fondamento Logico

- Migliorare il servizio offerto ai Donatori dalla chiamata alla donazione
- Coinvolgere il Personale Volontario nelle attività di promozione e sviluppo associativo
- Garantire un ambiente di lavoro in grado di soddisfare esigenze ed aspettative dei dipendenti e dei collaboratori sanitari

#### Benefici Attesi

- Aumento del numero e del livello di soddisfazione dei donatori
- Aumento del numero di volontari
- Garantire un basso turnover tra i dipendenti e personale sanitario

#### Possibili Azioni

- Formazione continua verso il personale sanitario
- Formazione annuale dedicata al personale volontario
- Valutazione periodica delle competenze del personale sanitario
- Incontri periodici tra i dipendenti ed il comitato esecutivo

## PRINCIPIO 4

### APPROCCIO PER PROCESSI

La nostra associazione eroga i propri servizi grazie al funzionamento di una serie di processi tra loro collegati ed interconnessi

#### Fondamento Logico

- Processi Primari: in grado di generare valore aggiunto all'associazione e che producono un risultato percepito direttamente dal cliente
- Processi di supporto: forniscono risorse e condizioni operative indispensabili al corretto svolgimento dei processi primari
- Attività: costituiscono le fasi operative che dettagliano l'esecuzione dei processi primari e di supporto

#### Benefici Attesi

- Avere procedure operative allineate alle effettive prassi dell'Associazione
- Ottimizzazione delle prestazioni relative ai servizi erogati
- Infondere fiducia alle parti interessate dimostrando coerenza nelle prassi quotidiane

#### Possibili Azioni

- Aggiornamento continuo delle procedure interne
- Definire gli obiettivi del Sistema Qualità
- INFO AVIS come strumento per assicurare la disponibilità di informazioni di carattere tecnico agli operatori sul campo
- Gestire i rischi che possono influenzare il buon funzionamento dell'organizzazione

## PRINCIPIO 5

### MIGLIORAMENTO

Migliorarsi continuamente è l'obiettivo essenziale della nostra associazione che sovente viene coinvolta da mutamenti interni ed esterni dovuti al contesto in cui opera

#### Fondamento Logico

- Miglioramento continuo del servizio di donazione rivolto ai donatori
- Riduzione del rischio associato allo svolgimento delle nostre attività giornaliere
- Miglioramento continuo nelle prassi organizzative interne

#### Benefici Attesi

- Aumento della soddisfazione dei donatori
- Riduzione dei rischi operativi
- Aumento dell'efficienza operativa quotidiana

#### Possibili Azioni

- Aggiornamento periodico dell'analisi dei rischi con conseguente definizione delle azioni mirate alla loro riduzione
- Gestione delle Non Conformità, dei reclami e delle conseguenti Azioni correttive
- L'effettuazione di Audit interni di prima (AOT), seconda (SIMT ATS e KEDRION) e terza parte (CSQ)

## PRINCIPIO 6

### PROCESSO DECISIONALE

La maggior parte delle decisioni che prendiamo nascono dall'analisi di indicatori ed evidenze (dati) che raccogliamo quotidianamente

#### Fondamento Logico

- Regolamento interno dell'associazione
- Convezione con ASST Mantova
- Requisiti relativi all'accreditamento nazionale
- Contesto normativo applicabile

#### Benefici Attesi

- Mantenimento dell'accreditamento
- Rinnovo della convenzione
- Chiarezza nei processi decisionali
- Miglioramento della capacità di riesaminare, affrontare e modificare le decisioni prese

#### Possibili Azioni

- Determinare, aggiornare e monitorare periodicamente gli indicatori presenti nel nostro "Piano Indicatori Qualità"
- Rivedere periodicamente i target associati ad ogni indicatore allineandoli con gli obiettivi dell'associazione
- Comunicare mensilmente alle AOT i dati maggiormente rappresentativi del processo di donazione
- Assumere decisioni relative al miglioramento di tali indicatori nel Riesame della Direzione

## PRINCIPIO 7

### GESTIONE DELLE RELAZIONI

Avis Provinciale assicura adeguate comunicazioni sia all'interno della Associazione che verso le parti interessate esterne "stakeholder"

#### Fondamento Logico

- Comunicazioni interne con le Avis di base per il processo di chiamata al donatore
- Comunicazione verso la popolazione con i media locali e i social network
- Rapporti con ATS attraverso confronti periodici (mail, telefono)
- Comunicazioni interne di carattere sanitario

#### Benefici Attesi

- Ridurre al minimo i donatori esclusi il giorno della donazione
- Aumento dei nuovi volontari
- Miglioramento dell'immagine dell'associazione sul territorio
- Chiarezza nel governo delle attività

#### Possibili Azioni

- Sostenere la campagna "Mettiti nei panni degli altri, vieni a donare"
- Bando interno ASST per raccogliere la disponibilità di personale infermieristico strutturato
- Richiesta diretta di disponibilità all'ordine dei medici