



Swiss Medical Network
politica della QUALITÀ



SWISS MEDICAL
NETWORK



SWISS MEDICAL
NETWORK

Un'eccellente gestione della qualità è la base del lavoro quotidiano di tutto il Gruppo Swiss Medical Network e quindi di ogni dipendente. L'attenzione è rivolta alla qualità e alla sicurezza delle cure, alla gestione del rischio, alla formazione e allo sviluppo del personale e alla sostenibilità. Per garantire il raggiungimento di questo obiettivo, la gestione della qualità si basa sulla norma DIN EN ISO 9001:2015 e sul ciclo di Deming PDCA (Plan, Do, Check, Act).





SWISS MEDICAL
NETWORK



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La soddisfazione dei nostri clienti è di estrema importanza nei processi di miglioramento continuo. Insieme ai medici accreditati, forniamo ai nostri pazienti un'assistenza basata sull'evidenza in un ambiente umano e di fiducia.

L'orientamento esclusivo al cliente è al centro delle nostre attività quotidiane. Registriamo continuamente il livello di soddisfazione dei nostri clienti, sia attraverso strumenti interni che esterni. Questo ci permette di identificare immediatamente qualsiasi necessità di miglioramento e di implementare misure adeguate.



INTEGRAZIONE NELLE CURE

Coinvolgiamo il più possibile i nostri pazienti nella salvaguardia della loro salute, incoraggiando loro e le loro famiglie a partecipare attivamente alle cure e a dare la loro opinione. Riteniamo che il coinvolgimento dei pazienti sia essenziale per la loro guarigione e per migliorare la qualità delle cure e dei servizi offerti.



SICUREZZA DEI PAZIENTI

Ci impegniamo a garantire la sicurezza dei nostri pazienti attuando rigorosi protocolli di sicurezza per identificare e prevenire errori medici e incidenti. Analizziamo sistematicamente le conseguenze delle nostre azioni e ci assicuriamo che le misure di miglioramento continuo siano messe in atto e implementate dove necessario.



PROFESSIONALITÀ

La collaborazione interprofessionale e interdisciplinare è il fattore centrale delle nostre attività quotidiane ed è data per scontata da tutti i nostri collaboratori. Per mantenere questo livello elevato, ci concentriamo sullo sviluppo continuo delle competenze. I nostri collaboratori sono impiegati, stimolati e incoraggiati in base alle loro competenze. La formazione continua svolge un ruolo centrale nel garantire la trasmissione di conoscenze aggiornate. Questo ci permette di mantenere alta la qualità dei servizi offerti. Selezioniamo con cura i nostri medici nell'ambito di un processo di accreditamento e reclutamento. In questo modo garantiamo il rispetto dei requisiti di legge e il loro continuo sviluppo professionale, al fine di creare le condizioni ottimali per ottenere risultati di trattamento eccellenti.



SWISS MEDICAL
NETWORK



SVILUPPO SOSTENIBILE

Tutte le attività di gestione della qualità sono orientate al raggiungimento dei nostri obiettivi strategici. I nostri dipendenti devono potersi identificare con Swiss Medical Network, la sua strategia e i suoi obiettivi. Per raggiungere questo obiettivo, utilizziamo strumenti di valutazione e un processo di miglioramento continuo. Miglioriamo noi stessi e le nostre azioni ogni giorno. Lo dimostriamo nei nostri processi e risultati. Con l'aiuto di una gestione controllata dei progetti, possiamo identificare rapidamente eventuali problemi e reagire immediatamente. In tutto il Gruppo è attivo un sistema di gestione del rischio e della qualità. Ci impegniamo a promuovere costantemente la sostenibilità delle nostre attività attraverso obiettivi sociali e ambientali. A lungo termine, vogliamo ridurre le emissioni di CO2 e contribuire così positivamente alla salvaguardia dell'ambiente. Utilizziamo le nostre risorse in modo responsabile per garantire una qualità costantemente elevata delle cure e dei servizi offerti.



QUALITÀ DELLE CURE E INDICAZIONI

Ci impegniamo a fornire la migliore qualità possibile di assistenza medica secondo i più elevati standard medici. A tal fine, partecipiamo a indagini nazionali e a sondaggi sulla qualità dell'assistenza sanitaria che riguardano la nostra gamma di servizi. Inoltre, effettuiamo volontariamente ulteriori misurazioni per valutare la qualità dei nostri servizi e dei risultati. In tutto il gruppo Swiss Medical Network perseguiamo un approccio focalizzato ai processi e ai risultati. Attraverso una gestione mirata dei processi e dei rischi e la valutazione dei dati chiave raccolti a livello di gruppo e di clinica, è possibile migliorare in modo significativo e duraturo la sicurezza dei pazienti, l'efficienza e la qualità delle cure.

Oltre alle misure di esito, stiamo ponendo un'attenzione sempre più importante sulla qualità delle indicazioni, che comprende sia l'appropriatezza che la necessità degli interventi medici. Ciò include sia gli aspetti oggettivi che quelli soggettivi, nel senso di un "Shared decision making". I comitati per i tumori e le indicazioni (Tumor boards), le conferenze sulla mortalità e la morbidità, le campagne "Choosing wisely" e la raccolta di PROMs sono solo una selezione dei nostri sforzi per agire nell'ambito delle "Best practice".

In questo modo, perseguiamo l'obiettivo di aumentare e rafforzare ulteriormente la nostra qualità.