

La missione

La missione di H San Raffaele Resnati srl è finalizzata alla produzione di servizi sanitari ad elevato valore professionale e tecnologico ed orientata a costruire con i propri clienti, interni ed esterni, un rapporto duraturo di reciproca fiducia e stima professionale.

Essa si ispira ai seguenti principi:

- ❖ l'etica perché implica la lealtà ed il rispetto delle regole;
- ❖ la propensione all'innovazione e alla ricerca di soluzioni migliorative;
- ❖ la competenza come impegno continuo della Società a sviluppare le conoscenze e valorizzare l'esperienza dei propri Collaboratori;
- ❖ la crescita come risultato del progresso delle competenze e della costante tensione verso nuovi obiettivi anche attraverso la formazione continua;
- ❖ l'ascolto di tutte le parti interessate, clienti, fornitori e collaboratori, come atteggiamento necessario per interagire in modo efficace e favorire l'individuazione delle migliori opportunità;
- ❖ l'impegno alla consultazione e alla partecipazione dei lavoratori e del rappresentante dei lavoratori;
- ❖ la massima prevenzione e massima sicurezza "tecnologicamente fattibile" realizzata attraverso una verifica continua del livello complessivo raggiunto ed il miglioramento continuo dei livelli di igiene degli ambienti di lavoro;
- ❖ l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi nei confronti del personale dipendente a vario titolo, dei collaboratori, dei fornitori, degli appaltatori e dei pazienti, al fine di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali creando condizioni di lavoro sicure e salubri;
- ❖ il rispetto di tutti gli obiettivi normativi applicabili attraverso l'adempimento di leggi e norme sovranazionali, nazionali, regionali o impegni contrattuali sottoscritti;
- ❖ l'adozione di tutti i provvedimenti possibili a garantire il rispetto delle prescrizioni legali ed obblighi normativi applicabili in materia di ambiente;
- ❖ l'applicazione di tutti gli adempimenti atti a garantire la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento ed il rispetto di tutte le ulteriori prescrizioni;
- ❖ l'utilizzo razionale dell'energia e dell'acqua ad uso sanitario, tecnologico e antincendio;
- ❖ la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti attraverso una corretta differenziazione, privilegiando dove possibile la produzione di rifiuti destinati a recupero su quelli destinati a smaltimento dove applicabile.

I principi fondamentali

H San Raffaele Resnati, nell'esercizio della propria mission, integra i propri principi con i principi generali mutuati dall'Ospedale San Raffaele e li diffonde tramite il suo Codice Etico improntato, nel costante rispetto delle Leggi, sui seguenti fondamentali:

- ❖ Eguaglianza dei diritti dei cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ❖ Promozione e creazione di un clima e di una cultura aziendale volti a contrastare ogni forma di violenza, abuso o discriminazione e impegno nel perseguire obiettivi di sicurezza, salute e benessere dei propri operatori e principi di pari opportunità e inclusione
- ❖ Imparzialità dei comportamenti nei confronti degli utenti secondo criteri di obiettività ed imparzialità.
- ❖ Qualità dei servizi offerti ai Clienti, erogati con competenza, continuità e regolarità.
- ❖ Partecipazione e informazione del cliente sulle procedure diagnostiche/terapeutiche alle quali è sottoposto, previa esplicita manifestazione del consenso.
- ❖ Riservatezza secondo quanto previsto dalle disposizioni legislative in materia di tutela della privacy.
- ❖ Valorizzazione delle risorse, trasparenza nell'identificazione dei ruoli e delle funzioni organizzative.
- ❖ Salvaguardia dell'integrità fisica e morale della persona, in un concetto di tutela della salute come definito nel D.Lgs 81/08 e succ. mod., sicurezza sul luogo di lavoro e tutela ambientale.
- ❖ Salvaguardia dell'ambiente così come previsto dal D.Lgs. 152/06 e succ. mod. "Testo Unico Ambientale";
- ❖ Correttezza e trasparenza nella stipula di contratti con Fornitori, Liberi professionisti e Aziende clienti e nella loro conduzione.
- ❖ Correttezza e trasparenza nella gestione delle risorse finanziarie.

Le politiche societarie

H San Raffaele Resnati vuole rappresentare un polo eccellenza per la medicina ambulatoriale e, in particolare, per la sua applicazione nell'area della medicina preventiva ed occupazionale e dei check up attraverso lo sviluppo di modelli organizzativi ed il mantenimento al suo interno di professionalità e tecnologie che contraddistinguono un servizio rispondente alla sempre crescente esigenza di prestazioni di elevata complessità.

La crescita delle attività in ambito ambulatoriale grazie ad una consolidata esperienza maturata sul territorio, ha orientato H San Raffaele Resnati alla creazione di un percorso paziente completo, dall'accesso in regime ambulatoriale a quello di day surgery, all'interno di un contesto ideale in cui lo stesso possa trovare un'assistenza coordinata e senza interruzioni, attraverso il coinvolgimento di differenti specialisti in ambiti di cura diversi.

H San Raffaele Resnati, allo scopo di rafforzare la propria immagine, sia all'interno che all'esterno, esercita il miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione e dei servizi offerti alla clientela (Cittadini e Aziende) tramite politiche che hanno come obiettivi fondanti:

- ❖ la diffusione di una cultura dell'impresa improntata alla legalità adottando un modello organizzativo e un sistema di controllo interno per la prevenzione della commissione di reati come previsto dal D.Lgs 231/01;
- ❖ il riconoscimento dei diritti dei clienti in termini di rispetto per la persona, informazione e protezione dei loro dati personali;

- ❖ il potenziamento di tutti i canali di comunicazione per fornire alla clientela indicazioni chiare ed immediate circa le prestazioni erogabili e l'iter di accesso alle stesse;
- ❖ lo sviluppo dell'interazione tra i diversi Servizi interni, le strutture dell'Ospedale San Raffaele e del Gruppo San Donato per garantire ai propri clienti la continuità del percorso di diagnosi e terapia;
- ❖ la volontà di introdurre un sempre maggior grado di informatizzazione dei processi al fine di agevolare il lavoro quotidiano del personale e, incrementando l'efficienza delle operazioni, offrire un miglior servizio ai clienti;
- ❖ la erogazione di servizi sanitari sicuri ed efficaci tramite lo sviluppo di tecnologie e metodologie;
- ❖ il coordinamento multidisciplinare tra i diversi professionisti sanitari per garantire prestazioni accurate e standardizzate;
- ❖ l'attenzione ai cambiamenti del mercato e delle necessità del territorio per identificare gli adeguamenti richiesti, considerati i fattori economici e concorrenziali;
- ❖ la cura della crescita professionale del management e della generalità degli operatori favorendo l'acquisizione e l'esercizio di competenze crescenti;
- ❖ il mantenimento di una tecnostruttura dinamica, facilmente riproducibile ed esportabile in diverse realtà territoriali ed aziendali;
- ❖ la tutela della salute (1) e della sicurezza di tutti i lavoratori, degli appaltatori, dei fornitori e dei clienti che accedono alle strutture;
- ❖ eliminazione dei pericoli e la riduzione al minimo e dei rischi a cui è esposto il personale siano essi lavoratori, clienti o visitatori attuando misure di prevenzione (2) e protezione attraverso costanti analisi e valutazione dei rischi all'interno dei luoghi di lavoro finalizzate a individuare le adeguate misure di prevenzione e protezione e a elaborare il programma di misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.

H San Raffaele Resnati, ritenendo l'attivazione del Sistema di Gestione per la Qualità-Ambiente-Sicurezza lo strumento per perseguire le politiche societarie, si impegna a:

- ❖ perseguire e diffondere, in base alla propria autonomia amministrativa e gestionale, una politica orientata al cliente, alla sicurezza dei Lavoratori, all'ambiente ed al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- ❖ stimolare la consapevolezza e la partecipazione di tutto il personale, indipendentemente dal livello di professionalizzazione, alle finalità della mission e delle politiche societarie;
- ❖ curare l'assetto organizzativo dei singoli processi produttivi e l'integrazione dei processi trasversali come meccanismo principale di coordinamento interno;
- ❖ garantire l'impegno al rispetto delle prescrizioni legali;

¹ salute" che non è solo un'assenza di malattia o infermità bensì è stato di completo benessere fisico,mentale e sociale

² "prevenzione" mediante il complesso delle disposizioni o misure necessarie per evitare o diminuire i rischi professionali nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità dell'ambiente esterno

- ❖ puntare alla standardizzazione dei processi, di linea produttiva e di supporto, per permettere una impostazione condivisa nella erogazione dei servizi offerti;
- ❖ garantire che qualunque intervento finalizzato alla sicurezza dell'operatore deve nel contempo perseguire il benessere e la sicurezza del cliente;
- ❖ verificare in modo continuativo il livello di sicurezza raggiunto con accettazione di rischi residui, secondo il principio ALARA (As Lows Reasonably Achievable) mutuato dalla radioprotezione;
- ❖ comprendere l'impegno continuo rivolto alla protezione dell'ambiente con la prevenzione dell'inquinamento;
- ❖ promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, della sicurezza sul luogo di lavoro e della qualità dei servizi offerti mediante:
 - il mantenimento di un sistema di gestione Qualità-Sicurezza-Ambiente certificato,
 - l'adozione del "pensiero-basato-sul-rischio" quale strumento per consentirne il miglioramento e lo sviluppo,
 - il monitoraggio e la valutazione sistematica, obiettiva e periodica, del sistema integrato;
 - la partecipazione attiva di tutto il personale che opera nella Società nella conduzione del sistema di gestione integrato.

Data __19 Febbraio 2024__

L'Amministratore Delegato
Dott. Renato Cerioli