

L'ATS Bergamo da anni sostiene una politica per la qualità volta alla garanzia di efficacia, appropriatezza e sicurezza delle prestazioni verso i cittadini e stakeholders insistenti sul proprio territorio di competenza.

**L'ATS Bergamo** è, infatti, dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in un'ottica del miglioramento continuo e soddisfazione degli stakeholder.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ATS, viene certificato da un ente terzo indipendente (organismo di certificazione accreditato), attraverso due visite di sorveglianza per il primo biennio ed una di rinnovo alla terza annualità. La certificazione si applica a tutti i processi dell'ATS: Settori Sanità (EA38) e Formazione (EA37) presenti nel certificato.

### Dichiarazione<sup>1</sup>:

Premesso che **l'ATS Bergamo** ha come obiettivo la chiara identificazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini, la definizione di standard di qualità, l'ottimizzazione dei costi in relazione al miglioramento delle prestazioni richieste, in quanto vi è infatti la consapevolezza che gli stakeholder (clienti) sono sempre più attenti alla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati da ATS.

La *mission* dell'ATS, declinata nel Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) vigente, si esplica nell'alveo del SSR (*Sistema Sanitario Regionale*) per assicurare ai cittadini un percorso di assistenza adeguata ai singoli bisogni, garantendo in particolare la continuità e l'appropriatezza delle prestazioni erogate. Si rimanda al POAS vigente per tempo per ulteriori approfondimenti presente su Amministrazione Trasparente del sito web aziendale

La *vision* dell'ATS, pertanto, si inquadra nell'ottica di quelli che possiamo definire i caposaldi all'interno della Qualità Totale:

- focalizzazione sul cliente/cittadino;
- orientamento ai processi (*organizzativi e/o assistenziali*);
- sviluppo del *Total Quality Management*;
- attivazione dei processi di *Continuous Quality Improvement*

nell'ambito della quale la professionalità, la serietà, la trasparenza e la puntualità nell'erogazione dei servizi determinano il successo o meno dello stesso, ovvero, la soddisfazione del cliente.

**L'ATS Bergamo**, nel proprio territorio di competenza svolge il ruolo di *governance* nel SSR, prefiggendosi di perseguire l'applicazione a tutti i processi dell'ATS dei requisiti della Norma ISO 9001, promuovendo nello specifico le seguenti finalità quali:

- attenzione al "cliente" sia interno che esterno;
- approfondimento delle esigenze e delle aspettative di "clienti" e delle parti interessate;
- azioni volte ad analizzare e affrontare non solo i rischi ma anche le opportunità;
- crescita del personale dipendente, tramite adeguati momenti formativi;
- adeguamento dei processi in base all'organizzazione interna definita dal POAS vigente per tempo (*Piano di Organizzazione Strategica Aziendale*) nonché alle linee di indirizzo regionali emanate da Regione Lombardia per gli Enti del SSR (A tale riguardo si rimanda al PIAO vigente per tempo, in cui è inserita anche una parte dedicata al SQA-Sistema Qualità Aziendale).

Nel PIAO, in particolare, il SQA persegue e sostiene il "Valore pubblico" ivi declinato.

In particolare, ATS mira a:

- garantire l'uniformità e l'omogeneità dei servizi erogati sul territorio della provincia di Bergamo in un'ottica di miglioramento delle *performance* dei processi, anche instaurando momenti di confronto con altri attori del SSR operanti sul territorio attraverso TQI (Tavoli Qualità Interaziendali), finalizzati ad una condivisione procedurale;
- proseguire con lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità, sempre più integrato con gli altri strumenti organizzativi presenti e finalizzati anche al Sistema di Controllo Interno (SCI) dell'ATS;
- sviluppare un sistema di valutazione dell'efficacia e appropriatezza dei processi e dei prodotti erogati attraverso periodiche revisioni documentali in base al cambiamento del contesto interno ed esterno;
- sviluppare un sistema di valutazione dell'equità dei processi e dei prodotti erogati in un'ottica di riduzione delle disuguaglianze e uniformità di trattamento;

<sup>1</sup> La presente Dichiarazione è stata predisposta secondo:

- Norma ISO 9001:2015 - 5.2.1 Stabilire Politica per la Qualità — "L'Alta Direzione deve stabilire, attuare e mantenere politica per la qualità che:
  - a) sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;
  - b) costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
  - c) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
  - d) comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità".

- attivare Gruppi di Miglioramento, partnership, Gruppi di Lavoro, Progetti sperimentali per massimizzare le *best practices*, in un'ottica sinergica con il territorio locale, regionale e/o nazionale ed europeo attraverso specifici Progetti;
- incentivare i propri Dipartimenti ad attuare nuove modalità organizzative/procedurali adeguate all'applicazione della normativa cogente;
- valorizzare le risorse umane attraverso strategie finalizzate allo sviluppo delle professionalità, alla tutela della sicurezza, alla promozione delle pari opportunità ed al miglioramento del benessere organizzativo tramite l'attuazione di adeguati modelli aziendali;
- promuovere la digitalizzazione progressiva dei processi in ambito sanitario, a servizio del cliente interno ed esterno per efficientare le relazioni ed il raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi declinati annualmente nel PIAO;
- perseguire, laddove possibile, la sostenibilità ambientale dei processi per quanto previsto nel *Climate Change Amendment*.

Infine, la politica Comunicativa di ATS si prefigge lo scopo di fornire un'informazione completa ed aggiornata all'Utenza (*interna ed esterna*), cercando di far conoscere le attività di competenza attraverso strumenti adeguati di diffusione, con l'obiettivo di:

- rafforzare la propria presenza sui Social Media (*aumento dei post e dei follower su X, Telegram, Facebook, Instagram e LinkedIn*);
- estendere la propria partecipazione sulle testate nazionali e di settore;
- introdurre una newsletter aziendale e rendere omogenee le newsletter già attive;
- consolidare gli interventi aziendali in materia di grafica e immagine coordinata;
- partecipare ad eventi sul territorio;
- promuovere l'attrattività aziendale sul territorio nel *recruitment* del personale.

La presente politica è resa disponibile, alle parti interessate, attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale di ATS Bergamo

- **Focus – POLITICA AMBIENTALE** (*In recepimento dell'Addendum Climate Change Amendment*).

L'ATS Bergamo, all'interno della presente Politica per la Qualità, intende formalizzare il proprio impegno per migliorare nel tempo le proprie prestazioni in chiave ambientali, definendo laddove possibile, specifici e mirati obiettivi, portandoli a regime.

I proponenti dell'ATS Bergamo sono attualmente così articolati:

- agire sempre nel pieno rispetto della legislazione, nazionale e locale, nonché di altri regolamenti e normative applicabili, ponendo particolare attenzione all'aggiornamento continuo delle prescrizioni in materia ambientale;
- gestire gli aspetti ambientali connessi alle proprie attività/servizi al fine di contribuire alla protezione dell'ambiente e alla prevenzione dall'inquinamento e, laddove ritenuto necessario, formalizzare specifiche procedure operative e/o programmi mirati nell'ottica del miglioramento continuo;
- informare e sensibilizzare il personale dipendente e più in generale tutti coloro che usufruiscono dei servizi correlati, affinché adottino un comportamento più rispettoso dell'ambiente in conformità alla politica ambientale;
- esigere adeguate competenze di tutti coloro che, per l'ATS o per conto di essa, eseguono compiti che possono causare uno o più impatti ambientali significativi;
- ridurre le probabilità di eventi che possono arrecare danno all'ambiente, attraverso modalità di risposta alle emergenze e adeguati programmi di formazione e addestramento;
- mantenere un dialogo aperto con tutti gli enti interessati (PA, privati cittadini, ecc.) circa la propria politica ambientale per perseguire una maggiore condivisione di obiettivi comuni e contribuire al progressivo miglioramento dell'ambiente circostante in cui si opera;
- adottare, per quanto possibile, scelte aziendali volte anche a ridurre gli spostamenti;
- rendere disponibile al pubblico la propria politica ambientale, provvedendo alla divulgazione e diffusione nel sito istituzionale, oltre a perseguire – in maniera continua – in particolare, le seguenti aree di intervento:
  - mantenimento sotto controllo dei consumi di risorse naturali attraverso periodico monitoraggio;
  - consapevolezza nella gestione dei rifiuti anche con sensibilizzazione alla raccolta differenziata di carta, vetro e plastica;
  - attenzione particolare alla manutenzione delle aree verdi e aree esterne per il miglioramento dell'impatto visivo.

Aggiornamento al 27.01.26

F, to Il Responsabile Qualità Aziendale  
Massimo Parroni