

La mission di **Punto Dialogo SRLS** (di seguito "Punto Dialogo") è la cura e la prevenzione dei disturbi neuropsicologici dell'età evolutiva, inerenti la sfera cognitiva, relazionale, comunicativa, linguistica, motoria e degli apprendimenti, secondo quanto indicato nelle linee guida nazionali e coerentemente alle principali società scientifiche italiane ed internazionali.

Il Centro si pone come scopo la presa in carico del soggetto con difficoltà, fornendo supporto e consulenza anche in ambito familiare e didattico-pedagogico, al fine di contribuire al miglioramento della vita dell'individuo in tutti i contesti in cui lo stesso è inserito, in particolare quello familiare e quello scolastico.

La struttura è dedicata a Santa Gianna Beretta Molla, donna amante della vita, sposa, madre di famiglia, medico e professionista esemplare, che ha sacrificato sé stessa per salvare la vita della creatura che portava in grembo.

Il nostro Centro opera nel contesto più ampio dei Servizi erogati dalla Regione Umbria, finalizzati a soddisfare i bisogni sanitari e sociosanitari della popolazione. L'azione del nostro Centro non è, quindi, isolata, ma si avvale della collaborazione di tutti i soggetti presenti sul territorio che ne condividono le finalità, con i quali intesse un dialogo costante.

Gli obiettivi che Punto Dialogo si prefigge sono orientati a soddisfare nella maniera migliore possibile le esigenze e le aspettative dei propri pazienti, dei loro familiari, del personale operante all'interno del Centro e di tutte le parti a vario titolo interessate dalla propria attività.

Per perseguire tali obiettivi Punto Dialogo ha implementato un sistema che permetta:

- la definizione di strategie adeguate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il costante monitoraggio dell'attuazione di tali strategie e del funzionamento dei propri processi;
- l'individuazione di elementi di criticità o di opportunità di miglioramento.

Prerogativa di Punto Dialogo è la massima trasparenza informativa con i propri pazienti, attraverso l'impegno a:

- Garantire loro la completa e idonea informazione sul trattamento terapeutico e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.
- Verificare e analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dei pazienti o dei loro familiari;
- Non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri.

I principi riguardanti l'attività di presa in carico e di trattamento dei pazienti poggiano sulla regolamentazione ministeriale in materia e si riassumono nei seguenti punti:

- Piano Terapeutico Personalizzato (PTP), costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- costante verifica dell'appropriatezza, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per la presa in carico che nelle decisioni riguardo la scelta e la prosecuzione delle attività terapeutiche;

- coinvolgimento attivo nei processi decisionali e condivisione del percorso terapeutico, fin dalle sue prime fasi, con il paziente e con i suoi familiari/caregiver, con momenti strutturati di ascolto e confronto;
- formazione del personale attraverso un aggiornamento continuo delle competenze cliniche, tecniche ed organizzative;
- impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione, per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.

Punto Dialogo pone particolare attenzione alla sicurezza, a qualunque livello. Per questo motivo attua strategie sistematiche per promuovere una cultura della sicurezza all'interno dell'Organizzazione.

Ciò, in particolare, in relazione:

- alle modalità di gestione del rischio clinico;
- allo sviluppo di soluzioni innovative per la sicurezza in ambiti specifici dell'attività;
- alla promozione e la diffusione di buone pratiche e allo sviluppo di competenze specifiche per l'analisi degli eventi avversi che dovessero verificarsi;
- al coinvolgimento, ove possibile, dei pazienti o dei loro famigliari nei processi di gestione del rischio clinico.

Punto Dialogo si impegna nel perseguimento del miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento attraverso:

- la nomina del Responsabile per la Gestione del Sistema Qualità (RGQ);
- l'enunciazione di una Politica per la Qualità e l'Accreditamento;
- la definizione di una struttura organizzativa;
- la messa a disposizione di risorse adeguate;
- la valorizzazione delle competenze e la qualificazione del personale con il coinvolgimento dello stesso a tutti i livelli;
- la garanzia di tempi di attesa massimi stimati in 10 giorni per le valutazioni iniziali, 15 giorni dal colloquio finale per la consegna delle relazioni, 15 giorni dal termine della valutazione per la presa in carico del paziente;
- il rispetto degli obiettivi posti e valutazione del raggiungimento degli stessi in considerazione delle necessità e delle aspettative dell'utente;
- l'impegno costante nella ricerca ed eliminazione delle non conformità, nella convinzione che un evento non conforme o problema può causare problemi al paziente e condurre non solo ad un intervento correttivo, ma anche a possibile perdita d'immagine;
- la responsabilizzazione e motivazione individuale ad ogni livello in merito alla qualità delle attività di competenza, coinvolgendo tutta la nostra organizzazione;
- la costante attenzione ai fabbisogni che si manifestano nella comunità al fine di poter contribuire alla loro soluzione;

- la diffusione costante all'esterno, attraverso seminari e incontri, delle evoluzioni scientifiche che possono essere utili alla collettività;
- il riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Accreditamento al fine di valutare il conseguimento degli obiettivi e pianificare i nuovi livelli qualitativi da perseguire.

La Politica per la Qualità e l'Accreditamento è riesaminata annualmente da parte della Direzione e diffusa a tutti i livelli all'interno ed all'esterno dell'Organizzazione.

La Direzione