



MELITTAKLINIK

	Data	Funzione	Nominativo	Firma
<b>Redazione</b>	17/10/2023	dQM	VL	<i>Valentina Rualda</i>
<b>Approvazione</b>	17/10/2023	DIR	RW	<i>R. Waldner</i>
<b>Cronologia revisioni</b>	Versione	Descrizione		
15/03/2015	6	Aggiornamento con ISO 45001:2018		
26/04/2022	7	Trasferimento nella nuova sede		
23/01/2023	8	Maggiore enfasi a servizi formativi e adesione al MOG 231		
17/10/2023	9	Adeguamento a UNI/PdR 125:2022		

## 1 MISSION E VISION

MELITTAKLINIK si pone come polo di primaria rilevanza per la ricerca e la cura delle più significative malattie neurologiche e non solo, **coniugando in modo sinergico le attività assistenziali, di diagnosi e cura, con l'attività di ricerca scientifica e di innovazione tecnologica.**

La **MISSION** a cui MELITTAKLINIK si ispira da oltre 60 anni consiste nel contribuire alla promozione, al mantenimento ed allo sviluppo dello stato di salute della propria popolazione e dei cittadini presenti nel territorio che si trovino nelle condizioni di bisogno di assistenza, espresse in forma individuale e collettiva. Ciò viene perseguito in armonia con i principi etici vigenti nel nostro Paese, mettendo in primo piano il **benessere collettivo**. A tal fine, attraverso un processo di integrazione tra assistenza territoriale ed ospedaliera, MELITTAKLINIK riesce ad assicurare ampia **accessibilità** alle più avanzate terapie riabilitative, ad interventi di chirurgia e ad altre prestazioni mediche specialistiche, integrando l'assistenza territoriale e i servizi ospedalieri.

Chi, come MELITTAKLINIK, affronta quotidianamente le nuove sfide della medicina moderna e desidera mantenere sempre un'offerta di servizi d'assistenza eccellente, deve necessariamente riconoscere nella scienza e nella ricerca i pilastri del progresso e, per questo, **investire notevoli risorse per attività di ricerca, analisi, innovazione e sviluppo**. MELITTAKLINIK, con la propria attività di ricerca e sviluppo di soluzioni tecnicamente all'avanguardia, aspira non solo a mantenere ma - ove possibile - a migliorare lo stato di salute generale della popolazione grazie all'impiego di nuove tecnologie, sfidando i limiti e le lacune dello stato dell'arte.

La **VISION** strategica della MELITTAKLINIK è rivolta a consolidare un sistema organizzativo capace di supportare caratteristiche di **appropriatezza, efficacia, adeguatezza e qualità dei servizi offerti ai cittadini**, orientato al **miglioramento continuo** della qualità e rivolto alla ricerca della soddisfazione del cittadino e degli operatori, in un contesto di ottimizzazione di gestione e di razionalizzazione delle risorse disponibili.

MELITTAKLINIK si orienta a porre il cittadino al centro della sua azione, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini.

In sintesi, il centro rosso dell'attività di MELITTAKLINIK è offrire risposte concrete e immediate, efficienti ed efficaci, ai bisogni - sempre in divenire - dell'individuo e della collettività, attraverso:

- la propria attività di **assistenza sanitaria, coniugata ad attività ricerca** -ricerca in ambito biomedicale e di bioingegneria, ricerca sanitaria, ricerca traslazionale, nell'ambito delle neuroscienze ma non solo - con l'obiettivo finale di trasferire i risultati di ricerca in metodi di diagnosi e di terapia sempre più efficaci
- consistenti **investimenti in dispositivi ed attrezzature ad alto contenuto tecnologico** di ultima generazione e nella **digitalizzazione** dei processi assistenziali e non solo, allineandosi con **il PNRR** (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)
- Incentivare progetti di ricerca sperimentale e sviluppo (potenzialmente industriale)
- elaborare ed attuare **programmi di formazione** professionale e di educazione sanitaria;
- **promuovere la crescita professionale** dei ricercatori collaborando attivamente alla formazione quale provider ECM e ente formativo accreditato FSE (Fondo Sociale Europeo)
- sperimentare e monitorare **forme innovative di gestione e organizzazione** in campo sanitario e di ricerca biomedica, con l'obiettivo di porsi come riferimento per le buone prassi, ottimizzando un sistema di gestione integrato, conforme a quante più norme internazionali applicabili

Redatto da: dQM	Revisione: 9	Copyright MELITTAKLINIK GmbH
Approvato da: DIR	Data approvazione: 17/10/2023	pagina 2/6

## 2 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO

La Politica del Sistema Integrato della Casa di Cura Privata MELITTAKLINIK Srl definisce l'impegno della Direzione dell'organizzazione:

- ad assicurare che tutte le attività di MELITTAKLINIK siano realizzati in conformità ai requisiti specificati dalle norme di riferimento, dal Codice Etico aziendale e dalle prescrizioni normative in tema di qualità (ISO 9001) della prestazione sanitaria, sicurezza sul posto di lavoro (ISO 45001), sostenibilità ambientale (ISO 14001), responsabilità sociale (RS 10) e sicurezza delle informazioni (ISO 27001) ;
- a soddisfare i fabbisogni del paziente e delle parti interessate all'erogazione della prestazione sanitaria attraverso risposte assistenziali e riabilitative appropriate ed al ragionevole e costante miglioramento della efficienza delle prestazioni;
- a garantire a tutti gli Stakeholder (soci, pazienti e loro congiunti (visitatori), caregiver, collaboratori, fornitori, istituzioni, concorrenti, cittadinanza, discenti dei corsi formativi) che entrano in contatto con l'organizzazione un ambiente sicuro e salubre, prevenendo le lesioni e le malattie che potrebbero essere causate dall'ambiente di lavoro, della sicurezza e dello sviluppo sostenibile dell'ambiente nel quale opera l'organizzazione.
- a garantire una politica ambientale di crescita sostenibile come impegno a gestire le proprie responsabilità di natura ambientale, sia verso le comunità in cui opera sia verso le generazioni future, in un'ottica di medio-lungo termine;
- ad assicurare una gestione aziendale basata sui principi etici e ai criteri di responsabilità sociale, interpretando il ruolo di Casa di Cura impegnata sul territorio ad offrire un servizio sanitario di elevata qualità, garantendo gli interessi particolari dell'azienda e dei suoi diversi Stakeholder con l'interesse generale della società e guardando alla tutela della salute come fine ultimo della propria attività;
- a garantire a tutti gli Stakeholder il trattamento sicuro delle informazioni tutelando in ogni momento la riservatezza e la dignità della persona, integrità e la disponibilità dei dati, il controllo e l'autenticità delle procedure informative ed informatiche.;
- ad assicurare un servizio formativo accessibile, senza discriminazioni, ad un pubblico il più ampio possibile - a garanzia del diritto allo studio - e sempre coerente con quanto dichiarato nel piano di ciascun corso, difendendo una politica formativa di propositiva collaborazione tra Casa di Cura e docenti e discenti, orientata verso il miglioramento e costante attualizzazione dell'offerta

La Casa di Cura Privata MELITTAKLINIK Srl è convinta di poter raggiungere questi traguardi attraverso un Sistema Integrato:

- rivolto a tutti gli Stakeholder,
- che coinvolga tutte le funzioni aziendali;
- gestito e monitorato attivamente nell'attività quotidiana da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate le quali collaborano tra loro nel rispetto delle singole funzioni e dei principi etici.

La politica integrata di MELITTAKLINIK ha come obiettivo:

### ✦ **Essere scelti come partner preferenziali dai nostri Clienti**

Fornire tutti i servizi necessari per garantire al paziente il successo delle terapie individuali nel tempo più breve possibile, garantendo al paziente che le risorse umane (*human resources*) ed i servizi tipici alberghieri nella ns. struttura, abbiano le qualità idonee per raggiungere lo scopo previsto

Redatto da: dQM	Revisione: 9	Copyright MELITTAKLINIK GmbH
Approvato da: DIR	Data approvazione: 17/10/2023	pagina 3/6

✦ **Avere un ambiente sicuro nel quale tutti i dipendenti abbiano un proprio ruolo e si possano realizzare**

Sviluppare una cultura che incoraggi tutti i dipendenti a contribuire al miglioramento dei processi nei quali sono coinvolti.

Definire le necessità di formazione dei dipendenti e provvedere all'effettiva istruzione per soddisfare queste esigenze.

Assicurare che i dipendenti siano consapevoli dei bisogni e delle richieste del cliente, applichino le procedure, i piani qualità e le istruzioni di lavoro create sulla base delle loro esigenze

Garantire la salute e la sicurezza di lavoratori, pazienti e visitatori e la prevenzione degli incidenti sul luogo di lavoro, tramite un costante aggiornamento degli impianti produttivi e dei sistemi di sicurezza e protezione individuale, tramite l'informazione e la formazione, tramite un frequente controllo preventivo delle attrezzature.

✦ **Avere una crescita sostenibile e redditizia.**

Ridurre il consumo di risorse naturali controllando i rifiuti e le emissioni.

Collaborare con le autorità locali e la comunità affinché si instauri un rapporto di reciproca cooperazione che consenta di migliorare la qualità della vita sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Definire e monitorare degli indicatori di performance che forniscano la reale conoscenza riguardo l'efficacia operativa e la competitività della nostra azienda. I risultati raggiunti saranno utilizzati come base per proseguire verso un continuo miglioramento

Gli obiettivi e gli impegni sopra esposti risultano allineati alle disponibilità aziendali in merito alle risorse umane ed alle disponibilità finanziarie.

✦ **Essere un'azienda socialmente responsabile**

Operare nel pieno rispetto dei diritti umani e delle leggi nazionali e internazionali, attraverso un comportamento etico e trasparente nei confronti di tutti i propri Stakeholder al fine di contribuire allo sviluppo sostenibile in termini di salute e benessere.

✦ **Essere un'azienda che tutela la sicurezza delle informazioni**

Garantire la sicurezza delle informazioni, ponendosi come obiettivo primario la protezione dei dati e delle informazioni di tutti i propri Stakeholder, implementando un sistema di gestione sicura delle informazioni che rispetti delle seguenti proprietà: riservatezza, integrità, disponibilità e controllo di tutte le informazioni trattate

Assicurare a tutti gli Stakeholder, attraverso l'osservanza dei livelli di sicurezza delle informazioni stabiliti, di aver incaricato un partner affidabile e sicuro al trattamento del proprio patrimonio informativo.

✦ **Essere un'azienda caratterizzata da un forte impegno all'integrità e che prevenga la corruzione**

Implementare un MOG 231 che permetta di prevenire la commissione di reati nell'ambito dell'attività aziendale, garantendo un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso per tutti i nostri dipendenti

Incentivare gli stakeholder interni ma anche gli esterni all'organizzazione ad operare in modo trasparente, rispettando le leggi e i regolamenti vigenti

Redatto da: dQM	Revisione: 9	Copyright MELITTAKLINIK GmbH
Approvato da: DIR	Data approvazione: 17/10/2023	pagina 4/6

Rafforzare la fiducia dei nostri stakeholder

Garantire una gestione sostenibile e responsabile delle attività, minimizzando l'impatto negativo sulle persone e sull'ambiente

✦ **Avere servizi formativi di eccellenza**

Produrre, divulgare e mantenere aggiornata un'offerta formativa professionalizzante di alto profilo, che tenga conto dei pertinenti sviluppi educativi, scientifici e tecnici, ponendo il proprio fondamento sulla responsabilità sociale, con docenti altamente qualificati e motivati a creare una collaborazione proattiva con i discenti

Garantire trasparenza nella definizione delle condizioni di erogazione dei servizi di formazione da parte del dipartimento di formazione ACADEMY, in linea con quanto dichiarato nell'offerta formativa divulgata nonché con la Carta della Qualità di MELITTAKLINIK

Garantire l'erogazione di servizi di formazione in un'ottica di miglioramento continuo, tenendo conto dei bisogni e delle aspettative di tutte le parti interessate, rilevate implementando processi di valutazione coerenti per dimostrare e aumentare l'efficacia e l'efficienza

Garantire una comunicazione capillare e in tempistiche utili e garantire accessibilità a tutta la documentazione personale attinente al corso (materiale didattico, esiti di test, attestati, ...)

Garantire la disponibilità di spazi facilmente accessibili, idonei per la formazione, puliti, confortevoli, nonché di strumenti e materiale didattico coerenti con le finalità del corso, aggiornati e adeguati

✦ **Incorporare la parità di genere nel DNA aziendale**

Implementare un sistema in linea con la Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022 in cui si riconosca e si valorizzi la parità di genere come risorsa preziosa e come leva per migliorare le performance a tutti i livelli dell'organizzazione.

Garantire che uomini e donne ricevano lo stesso stipendio per lo stesso lavoro nonché le medesime opportunità di avanzamento di carriera

Implementare politiche che proteggano e supportino le donne durante la maternità e che favoriscano la conciliazione Vita/Lavoro

Valorizzazione delle caratteristiche personali e professionali in termini di Diversity

Contrasto ad ogni sua forma di violenza e discriminazione diretta e indiretta

La Direzione si impegna ad una costante comunicazione della politica integrata a tutto il personale ed è resa disponibile alle parti interessate.

La Direzione assicura che la politica venga compresa tramite lo specifico addestramento sul Sistema Integrato.

La Direzione assicura che la politica sia attuata e sostenuta dall'organizzazione mediante le seguenti azioni:

Redatto da: dQM	Revisione: 9	Copyright MELITTAKLINIK GmbH
Approvato da: DIR	Data approvazione: 17/10/2023	pagina 5/6



- 
- Riesame annuale della politica integrata;
  - Monitoraggio semestrale degli obiettivi prefissati;
  - Audit interni ed esterni annuali sulla corretta applicazione della politica integrata;
  - Interventi formativi annuali ai collaboratori della Casa di Cura;
  - Il monitoraggio periodico dei processi del sistema integrato e delle non conformità riscontrate;
  - La programmazione, l'applicazione ed il monitoraggio dell'efficacia delle azioni correttive, preventive e di miglioramento.

Bolzano, 17/10/2023

---

Rappresentante legale

Andreas Waldner

---

Responsabile per la Qualità

Julius Michael Waldner

Redatto da: dQM	Revisione: 9	Copyright MELITTAKLINIK GmbH
Approvato da: DIR	Data approvazione: 17/10/2023	pagina 6/6