



## **SOCIETÀ ITALIANA DI GASTROENTEROLOGIA**

Personalità giuridica riconosciuta dal D.P.R. n. 332 G.U. del 3.12.1983

Iscritta al Registro Persone Giuridiche di Roma n. 208/2003

\*\*\*\*\*

All. 5.1\_rev1\_210113 Politica della Qualità

### **MISSIONE E POLITICA PER LA QUALITÀ**

La ragion d'essere della SIGE trova il suo fondamento nella ricerca, nello sviluppo e nella divulgazione della gastroenterologia in Italia ed all'estero e a tal fine promuove la formazione, l'aggiornamento professionale e servizi di consulenza destinati sia agli associati, sia a enti, associazioni ed aziende

direttamente o indirettamente coinvolte nelle problematiche legate alle malattie dell'apparato digerente.

La politica per la qualità definita nell'ambito di tali attività, coerentemente con la missione dell'Associazione e con quanto previsto dalle politiche sanitarie nazionali e regionali sia in ambito scientifico che formativo, è focalizzata oltre che a garantire un elevato standard di servizio, a sostenere e ad incentivare lo studio delle malattie dell'apparato digerente e la ricerca scientifica, di base e clinica, a promuovere la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle malattie gastroenterologiche in relazione all'analisi dei fabbisogni effettuata e all'impatto sociale ed economico delle patologie gastroenterologiche.

Il processo di erogazione del servizio, in tal senso, non si esaurisce con la semplice produzione dell'output (ovvero delle singole prestazioni consulenziali e formative misurate in termini di raggiungimento degli obiettivi didattici o di efficienza ed efficacia); la missione ultima, per SIGE, è la produzione di *outcome* sociale, in termini di studio delle malattie dell'apparato digerente negli ambiti della prevenzione, delle tecniche diagnostiche e terapeutiche.

Tale approccio al servizio ed alla qualità dei risultati in termini di indicatori sociali si rende concretamente realizzabile grazie ad un dialogo costante con gli interlocutori istituzionali e sociali, che per SIGE sono costituiti, in primo luogo dalla comunità scientifica e dalle altre Associazioni nazionali ed internazionali che si occupano delle problematiche legate alle malattie dell'Apparato Digerente, dal Sistema Sanitario regionale e nazionale ma anche dalle industrie.

I rapporti istituzionali sopra descritti si concretizzano attraverso:

- confronto con le istituzioni sanitarie nazionali e locali (Ministero della salute, Servizio sanitario nazionale, ASL, Agenzie sanitarie Regionali, Aziende Ospedaliere pubbliche e private, Aziende ospedaliere universitarie, Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca, Ministero per le Innovazioni Tecnologiche, Istituto Superiore di Sanità. ecc.) al fine di recepire le politiche e gli indirizzi definiti da tali istituzioni in relazione al settore delle malattie dell'apparato digerente, e le priorità d'intervento;
- collaborazione con gli istituti di ricerca, il mondo accademico ed universitario, le scuole di specializzazione, le imprese farmaceutiche coinvolte nella ricerca di base ed applicata al fine di rilevare lo stato attuale della sperimentazione e delle tecnologie i possibili sviluppi e le esigenze legate alle priorità d'intervento;



## **SOCIETÀ ITALIANA DI GASTROENTEROLOGIA**

Personalità giuridica riconosciuta dal D.P.R. n. 332 G.U. del 3.12.1983

Iscritta al Registro Persone Giuridiche di Roma n. 208/2003

\*\*\*\*\*

- confronto con la base associativa costituita da specialisti del settore, ricercatori italiani o stranieri, laureati in Medicina e Chirurgia o specializzandi al fine di rilevare le esigenze diffuse e informare gli associati circa le esigenze e gli sviluppi del settore;
- rapporti con istituzioni politiche e sociali finalizzate a identificare e supportare iniziative derivanti da istanza sociali diffuse;
- rapporti con le principali Associazioni internazionali del settore come l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità); UEMS (Unione Europea Medici Specialistici), l'UEG (Unione Europea di Gastroenterologia); OMGE (l'Organizzazione Mondiale di Gastroenterologia), ESDO (Società Europea di Oncologia Digestiva), ecc.

In virtù dei rapporti che SIGE ha con tali interlocutori l'analisi dei fabbisogni di formazione, aggiornamento e ricerca, effettuata in funzione della progettazione del servizio, è articolata in modo da contribuire al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- rilevare, grazie ai rapporti con il mondo clinico, con le associazioni scientifiche e con le istituzioni sanitarie nazionali e locali, le problematiche che nell'ambito delle malattie dell'apparato digerente possono essere considerate prioritarie sia in relazione al loro impatto sociale, sia in relazione a fattori di morbilità e rilevanza, ed in relazione a queste identificare in chiave formativa le richieste di aggiornamento professionale e ricerca;
- rendere possibile, grazie ai rapporti con la base degli Associati, con l'industria e con il settore della ricerca di base e applicata, una pianificazione delle attività societarie che tenga conto dell'evoluzione e del progresso scientifico – tecnologico del settore;
- agevolare la trasmissione di informazioni tra il settore della ricerca di base ed applicata al settore clinico, ai medici specialisti e alla società civile;
- promuovere la formazione e l'educazione continua dei gastroenterologi (compresi quelli in formazione), di altri medici e altre figure professionali che operano nel settore sanitario oltre che di associazioni di pazienti e della società civile.

Le priorità gestionali di SIGE, coerentemente con le esigenze e gli obiettivi esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati e dagli interlocutori istituzionali, sono rivolte sia al miglioramento continuo della qualità tecnica e della professionalità dei servizi erogati, quanto all'efficienza dei processi organizzativi e gestionali interni alla Società che consentono di cogliere le esigenze di sviluppo ed i bisogni del settore e di trasformarle in validi percorsi di ricerca e di formazione.

La politica della qualità è comunicata a tutti gli associati, ai collaboratori ed agli interlocutori istituzionali attraverso il sito della Società.

Coerentemente con la politica enunciata le priorità gestionali individuate S.I.G.E. sono legate a:

- **QUALITÀ TECNICO-PROFESSIONALE** - intesa come validità scientifica della ricerca e della formazione erogata dal punto di vista dell'appropriatezza dell'intervento rispetto ai fabbisogni, dell'efficacia rispetto agli obiettivi definiti, delle metodologie didattiche o dei modelli di ricerca utilizzati; viene valutata e misurata con un costante confronto con il



## **SOCIETÀ ITALIANA DI GASTROENTEROLOGIA**

Personalità giuridica riconosciuta dal D.P.R. n. 332 G.U. del 3.12.1983

Iscritta al Registro Persone Giuridiche di Roma n. 208/2003

\*\*\*\*\*

settore della ricerca, e nell'ambito dei progetti formativi con le metodologie più avanzate utilizzate nel settore della formazione degli adulti e della consulenza.

- **QUALITÀ PERCEPITA DAL CLIENTE** – intesa come dimensione della qualità del servizio collegata al modo in cui gli utenti, intesi come i professionisti partecipanti ai corsi o ai progetti di ricerca, ma anche come base associativa, contesto scientifico ed istituzionale, percepiscono il servizio in relazione alle loro esigenze palesi o aspettative implicite:
- **AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO/AZIONE FORMATIVA** – si concretizza in una valutazione tecnica dei progetti di ricerca e della formazione effettuata dai professionisti e dalle aziende coinvolte in termini di competenze acquisite, effettiva applicabilità, ecc.
- **CAPACITÀ DI RISPOSTA** – intesa come capacità di cogliere le effettive esigenze formative che provengono dal settore gastroenterologico e di darvi risposta in modo efficace e tempestivo;
- **ASPETTI TANGIBILI** che si concretizza nella qualità di tutti quegli elementi che contribuiscono da un lato a rendere maggiormente fruibile la prestazione didattica e consulenziale (qualità dei materiali e della tecnologia, barriere architettoniche, ergonomia degli spazi e degli arredi, ecc.) e dall'altro ad aumentare l'efficacia della didattica (qualità del materiale didattico e strumenti utilizzati, ecc.)
- **CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE** trova la sua realizzazione nella capacità della struttura di dare sicurezza ai professionisti, alle imprese ed alla comunità sulla serietà e l'affidabilità dell'Organizzazione, sulla validità del servizio o del percorso formativo proposto ecc. Le dimensioni della qualità percepita dal cliente si misurano con indicatori che all'interno di vari momenti del servizio o del percorso formativo possano cogliere la differenza tra qualità percepita e desiderata.
- **QUALITÀ ORGANIZZATIVA** – intesa capacità di predisporre la combinazione di risorse più efficiente possibile, in relazione alla soddisfazione del cliente, dunque, come razionale utilizzo delle risorse interne. Viene misurata con i costi della non qualità all'interno di ciascun processo principale e di supporto gestito dall'Organizzazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale implementato in S.I.G.E., coerentemente con i requisiti richiesti dalle norme ISO 9001 e con i requisiti richiesti dall'accreditamento, consente di:

- **SORVEGLIARE COSTANTEMENTE E TENERE SOTTO CONTROLLO I PROCESSI** che direttamente (analisi dei bisogni formativi, progettazione, erogazione del servizio) o indirettamente (Approvvigionamento, gestione della formazione interna, gestione delle risorse, ecc.), influiscono sulle caratteristiche e sulla qualità della prestazione erogata; dunque, tenere sotto controllo gli indicatori di qualità;
- **ADEGUARE COSTANTEMENTE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ** all'evoluzione delle esigenze del cliente, mediante un ciclo di miglioramento continuo che va dall'individuazione dei fabbisogni formativi e di ricerca che caratterizzano i professionisti, le istituzioni, gli interlocutori sul territorio,



## SOCIETÀ ITALIANA DI GASTROENTEROLOGIA

Personalità giuridica riconosciuta dal D.P.R. n. 332 G.U. del 3.12.1983

Iscritta al Registro Persone Giuridiche di Roma n. 208/2003

\*\*\*\*\*

fino alla realizzazione di servizi coerenti con le esigenze rilevate ed alla gestione del feedback con tali interlocutori;

- COINVOLGERE COSTANTEMENTE LA BASE ASSOCIATIVA, I RESPONSABILI E TUTTO IL PERSONALE nel considerare che la qualità è interesse di tutti, che richiede partecipazione alla ricerca e proposta di soluzione di tutti i "punti di innesco della non qualità".

Da maggio 2011 la S.I.G.E. è diventata Provider Provvisorio con il numero di accreditamento 1227 e svolge con ancora maggiore responsabilità il ruolo didattico tramite l'erogazione di eventi formativi, secondo la normativa e le disposizioni del sistema ECM. La funzione complementare del Sistema Qualità consente di monitorare ancora più puntualmente l'efficacia dei corsi e l'efficienza dei docenti, ponendo costanti step di autovalutazione e, pertanto, fornendo occasioni di miglioramento continuo nelle *performance* didattiche.

A partire dal 2011 inoltre una particolare attenzione è stata riservata ai giovani colleghi Gastroenterologi, ai quali sono indirizzati la gran parte degli eventi formativi, incentrati soprattutto sull'analisi dei casi clinici e sul "saper fare". Ultimamente il Direttivo ha deciso di accogliere al suo interno due soci al di sotto dei quaranta anni di età, per fare in modo che anche i giovani abbiano propri rappresentanti nei vertici della S.I.G.E. e possano apportare innovazione e proporre iniziative.

Il Presidente

---

Prof. Dario Conte

Roma lì 21 gennaio 2013