

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La DG, gli Amministratori, lo staff medico-sanitario e tutte le risorse coinvolte, nel rinforzare i principi che hanno caratterizzato la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. ha individuato nella applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008, e nelle metodologie del miglioramento continuo il mezzo con il quale affrontare le sfide del mercato e lo strumento per sviluppare ulteriormente la cultura della Qualità, perseguendo il successo sostenibile.

L'evoluzione delle metodologie gestionali e l'introduzione dei principi di miglioramento continuo della qualità e della soddisfazione degli assistiti, nel rispetto della privacy, introducono una nuova fase, in cui la Casa di Cura può e deve assicurare caratteristiche di servizio più solide ed evidenti, realizzando attraverso la Certificazione, un riscontro oggettivo della qualità dei servizi erogati in conformità allo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La valutazione di un servizio implica la necessità di selezionare criteri e metodi appropriati per rispondere adeguatamente ad un principio di utilità, che in ultima istanza è dato dal miglioramento della qualità, sia per gli utenti, sia per gli operatori, sia per il sistema socio-sanitario nel suo complesso.

Il nostro impegno quotidiano si manifesta mediante il coinvolgimento di tutte le risorse e la continua verifica di quali bisogni hanno le persone per le quali stiamo lavorando, per assicurare delle azioni e attività professionali dirette a soddisfare tali necessità in conformità ai seguenti principi:

- ❑ Le Risorse a tutti i livelli devono avere una principale e fondamentale motivazione: "Fornire prestazioni che soddisfino pienamente le richieste dei Clienti assistiti nell'ambito delle relazioni contrattuali assunte dalla Casa di Cura in relazione a norme ed etica, ponendo particolare attenzione ai requisiti sociali degli stessi".
- ❑ Il processo fondamentale della Casa di Cura è il miglioramento continuo della qualità e quindi il miglioramento del livello di soddisfazione del Cliente. Tutte le risorse devono essere coinvolte in questo processo che va perseguito in modo continuo e senza limiti e, in particolare applicato ai Clienti portatori di bisogni speciali, fisici e patologici temporanei.
- ❑ La Qualità ha bisogno di numeri, fatti e dati concreti per essere compresa e condivisa da tutti.  
E' quindi necessario rilevare, misurare e diffondere i dati relativi alla qualità.
- ❑ Solo il continuo e sistematico miglioramento dei processi di erogazione delle prestazioni e il costante miglioramento delle risorse che ci lavorano può consentire il raggiungimento della qualità, il miglioramento delle prestazioni e la soddisfazione del Cliente.
- ❑ Le risorse che operano nella nostra organizzazione sono il nostro elemento caratterizzante che, attraverso il miglioramento, diventa fonte di creatività e di vantaggio competitivo il quale si sente parte attiva di un sistema dinamico di conoscenze diretto all'eccellenza del nostro impegno professionale.

- La Qualità può essere raggiunta solo se tutte le risorse condividono i contenuti della nostra Politica della Qualità ed allineano ad essa la loro personale visione. Solo il lavoro di Gruppo, organizzato, consente l'armonizzazione e l'ampliamento delle potenzialità di tutte le risorse. E' nostra volontà quindi assicurare l'informazione, la formazione e l'addestramento delle nostre risorse.
- E' necessario risolvere i problemi attraverso l'eliminazione delle cause che li hanno determinati e non attraverso la ricerca delle risorse fonte della devianza. Le risorse devono utilizzare tale opportunità quale occasione di miglioramento.
- Ogni nostra prestazione è il risultato di una serie logica e coerente di attività successive. Nella nostra organizzazione vengono gestiti contemporaneamente molti processi personalizzati al Cliente che devono essere tra loro allineati coordinati e continuamente misurati per renderli sempre più fruibili.
- Ogni nostra risorsa è il garante del Cliente Assistito ed è il responsabile dell'attuazione di quel complesso di attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi contenuti nella nostra Politica della Qualità.

L'efficace realizzazione della Politica della Qualità, non può quindi prescindere da alcuni interventi organizzativi che, al fine di una corretta conduzione aziendale della Qualità, devono essere necessariamente adottati:

1. L'applicazione dell'approccio per processi nell'ambito della Casa di Cura per mantenere la necessaria continuità di controllo sui legami fra i singoli processi, come anche sulle loro combinazioni ed interazioni.
2. La definizione formale del quadro della struttura organizzativa adottata, l'attribuzione delle responsabilità assegnate non solo per le attività operative ordinarie, ma anche per la prevenzione, l'identificazione, la registrazione e la correzione di ogni e qualsiasi Non Conformità;
3. L'istituzione di una funzione dedicata alla attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità: la risorsa individuata è posta alle mie dirette dipendenze e da me delegata a rappresentarmi nell'attuazione della Politica della Qualità e nelle corrispondenti verifiche con il mandato specifico di redigere regolarmente una relazione sui risultati ottenuti.

L'organizzazione del Sistema Gestione Qualità, sarà oggetto di riesame da parte della Direzione con regolare cadenza almeno annuale.

Capua (CE), lì 12.01.2009

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
e Amministratore Delegato

Dott. Nicola Sibillo