

	<b>PQ 01 MANUALE DELLA QUALITÀ – SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</b>
	<b>ALL. 3 POLITICA QUALITÀ rev. 04 del 20.03.2015</b>
	---

La **Casa di Cura "S. & A. Rizzola"** è un'istituzione privata autorizzata ed accreditata dalla Regione del Veneto riconosciuta come struttura ospedaliera privata con attività di degenza ordinaria, nell'area Medica e Chirurgica, che eroga prestazioni diagnostiche nel campo della clinica (esami ematochimici e microbiologici) e della diagnostica strumentale (rx tradizionale, tac, risonanza, mammografia 3D e altre indagini) e servizi ambulatoriali per l'erogazione di visite ambulatoriali specialistiche in svariate discipline.

Inoltre vengono rese prestazioni di ricovero in regime ordinario, di week surgery e di day surgery.

### **Mission**

La *mission* della Casa di Cura è la diagnosi e cura del paziente, anche in acuzie, che, grazie all'erogazione di servizi sanitari altamente specializzati, può avere la garanzia di un servizio di elevata qualità.

### **Vision**

La *vision* della Casa di Cura è la cura e la totale presa in carico del paziente.

La visione strategica della Casa di Cura ha come scopo la realizzazione di un'organizzazione basata sull'appropriatezza e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni ed aspettative, orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati, interessata a ricercare la soddisfazione dei pazienti, dei cittadini e degli operatori sulla base di una corretta gestione delle risorse disponibili.

Il paziente della Casa di Cura, grazie a questo approccio, si trova nella condizione di trovare nella struttura le risposte di indirizzo diagnostico e terapeutico adeguate a ciò di cui ha bisogno e un'assistenza specializzata anche nelle situazioni di maggiore disagio psico-fisico.

Questo è reso possibile grazie alla ferma consapevolezza della centralità del paziente al quale la Casa di Cura si propone di fornire un servizio sanitario pienamente soddisfacente utilizzando in modo efficace ed efficiente le risorse interne (dipendenti e collaboratori) ed esterne (fornitori), valorizzandole anche al fine di migliorare la propria competitività in un'ottica di integrazione con la realtà sanitaria locale e del territorio.

### **Politica**

La centralità del paziente e delle Sue esigenze ha portato la Casa di Cura ad avere un'attenzione sempre maggiore all'assistenza e all'accompagnamento nel suo percorso di salute.

In coerenza con la *mission* e la *vision* della Casa di Cura, la politica si esplicita attraverso i seguenti impegni che la Casa di Cura si propone:

1. raggiungere un livello qualitativo e di appropriatezza dei servizi erogati idonei ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi.
2. ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e cura degli utenti (nuove apparecchiature, nuove tecniche chirurgiche e terapie preventive, etc.), per migliorare gli aspetti medico/sanitari e tendere a una sempre maggiore affidabilità dei risultati.
3. seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (professionalità, igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata dalla Casa di Cura.
4. cercare di dare la maggiore risposta possibile alle aspettative del paziente.
5. valorizzare le risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata dalla Casa di Cura e percepita dal cliente, promuovendo la formazione continua per migliorare la competenza del personale.

Nell'ambito di questi obiettivi generali, è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del sistema per la qualità, che in linea con questi obiettivi, permette di verificare il conseguimento degli standard qualitativi dichiarati oltre che l'orientamento alla *vision* e alla *mission* della Casa di Cura e l'avvio di programmi di miglioramento mirati alla soddisfazione.

In conclusione, se l'obiettivo iniziale è quello di ottenere la soddisfazione del paziente tramite una standardizzazione ed univocità delle procedure, le tappe successive sono quelle di individuare, modificare ed eventualmente migliorare le carenze procedurali sì da poter innalzare i livelli minimi e medi di qualità.

Il Presidente  
Dott. Francesco Variola

