

A TUTTO IL PERSONALE ED ALLA GENTILE CLIENTELA

La Politica per la Qualità della struttura Terapia Fisica e Riabilitazione SRL è sintetizzabile nei seguenti aspetti:

- Garantire e migliorare costantemente la soddisfazione di tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati, valutata attraverso appositi questionari di valutazione.
- Favorire il miglioramento continuo della qualità stimolando la comunicazione, monitorando le attività che incidono sulla qualità (non conformità del prodotto, processo e servizio, i reclami dei pazienti, ecc.) ed attivando adeguate azioni correttive e preventive.
- Promuovere la costante crescita della professionalità e delle competenze del personale interno, attraverso la continua formazione ed aggiornamento dello stesso.
- Perseguire, compatibilmente con l'ottenimento delle autorizzazioni regionali e locali, l'obiettivo di mantenere attrezzature tecnologicamente all'avanguardia e di acquistare eventuali nuove apparecchiature.

La politica per la qualità è quindi quella di assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del paziente/cliente, con un approccio orientato alla piena soddisfazione di quest'ultimo, in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui.

L'impostazione di un'organizzazione interna orientata a conseguire risultati di efficacia, efficienza e soddisfazione dell'utenza e, quindi, attenta sia ad ottimizzare il rapporto tra costi e servizio offerto sia a garantire l'adeguatezza e la costanza della qualità del servizio assistenziale erogato, comporta l'attivazione delle seguenti azioni:

- definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi presenti all'interno della struttura;
- mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività;
- prevenire il verificarsi di non conformità durante l'erogazione dei servizi;
- identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate;
- proporre azioni di cambiamento/miglioramento sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori.
- adeguare la propria struttura e attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente, e trattare ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla riservatezza.

Annualmente la Direzione stabilisce gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento.

Tali obiettivi, coerenti con la politica per la qualità della Società, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei prodotti/servizi erogati.

La Direzione individua e pianifica le attività e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

Tale pianificazione include:

- allocazione di risorse, responsabilità, autorità necessarie
- procedure documentate e istruzioni di lavoro
- identificazione e realizzazione di appropriate verifiche durante tutto il ciclo di erogazione del servizio
- identificazione e conservazione di registrazioni della qualità
- definizione di obiettivi misurabili.

Gli obiettivi ed impegni assunti sono opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni personali rivolte ai collaboratori o con avvisi formali affissi nella bacheca aziendale e tenuti sotto controllo al fine di verificarne e promuovere il continuo miglioramento.

Gli obiettivi misurabili della qualità verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami della qualità da parte della Direzione Aziendale e comunicati a tutti i collaboratori.

Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutto il personale a garantire la Qualità del proprio operato. In particolare, si rende necessario individuare le "attività critiche", cioè quelle che maggiormente influenzano il livello di qualità del servizio erogato, e predisporre dei momenti di controllo.

La Direzione assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione

Verifica RGQ _____

Approvazione DIR _____