

Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è l'espressione delle scelte strategiche della Direzione per garantire un servizio di qualità il più possibile rispondente alle esigenze del segmento di mercato in cui l'azienda opera.

L'Albergo Terme Santamaria si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze del Cliente sia implicite che esplicite, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

La struttura è orientata all'erogazione delle prestazioni sanitarie e sfrutta le più recenti innovazioni tecnologiche disponibili al fine di garantire al paziente un'assistenza completa e di quanto più elevato livello professionale.

Nel perseguire la qualità dei servizi offerti, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, L'Albergo Terme Santamaria si pone i seguenti principi guida-

Mission:

1. Contribuire a migliorare la salute dei clienti, eseguendo la terapia più adeguata ai problemi diagnosticati;
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
3. Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
4. Assicurare un'assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche finanziarie e commerciali a tutela di tutti i pazienti e dei loro diritti.
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
6. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
7. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
8. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurare il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
9. Garantire il segreto professionale;
10. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
11. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

L'azione dell'organizzazione si ispira a criteri di appropriatezza, di efficacia, di efficienza, di equità, di professionalità, di legalità in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili.

La **Vision** consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi dei pazienti, avvalendosi come detto dell'evoluzione della tecnologia e delle conoscenze. È compito dell'organizzazione raggiungere elevati

livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse disponibili, perseguire la soddisfazione dei reali bisogni degli utenti, creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

L'organizzazione provvede alla definizione delle politiche complessive dell'azienda ed esplicita gli obiettivi da raggiungere attraverso il piano di lavoro. Le politiche complessive consistono nella definizione dei campi prioritari di azione e i metodi da adottare per il raggiungimento degli stessi.

La Direzione definisce le politiche e le strategie per il miglioramento continuo della qualità.

Gli obiettivi sono:

- articolati nel tempo;
- congruenti agli obiettivi dei livelli organizzativi sovraordinati;
- contengono criteri e indicatori di valutazione;
- sono finalizzati alla risoluzione dei problemi di salute della popolazione.

Per il raggiungimento degli obiettivi, il presidio, in conformità a quanto richiesto nel DCA 8 del 2011 e s.m.i. per l'autorizzazione e l'accreditamento della Regione Lazio si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità semplificato, descritto nelle Procedure, Istruzioni di lavoro e Documenti della Qualità che ha predisposto.

Tale Sistema è sentito dall'organizzazione come uno strumento finalizzato a garantire il controllo di tutte le attività della stessa che impattano sui processi di erogazione dei nostri servizi.

Gli obiettivi operativi della Qualità e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale che ne consente il monitoraggio trimestrale e semestrale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema.

Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle prestazioni da erogare, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.

La Politica per la Qualità, unitamente agli obiettivi e agli impegni prefissati, è distribuita e portata a conoscenza di tutti i collaboratori mediante sessione formativa, nonché al pubblico ed è affissa all'interno della struttura.

Castelforte, 13.12.2018

LA DIREZIONE TERME SANTAMARIA
di Santamaria Maria Carmina
Via delle Terme, 423 04020
Suio Terme di Castelforte (LT)
Tel. 0771 672218 - Fax 672452
Cod. Fisc. SNT MCR 36A69 C104V
P.IVA 0004 859 0590