

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Missione del Centro è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti si rivolgeranno alla struttura per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del settore. Tra gli strumenti utilizzati per raggiungere questa visione di lungo periodo vi è anche il Sistema di Qualità. La Certificazione di Qualità secondo le Norme ISO è stata fortemente voluta dalla Direzione del Centro, consapevole da tempo che un Sistema Qualità ben strutturato ed implementato, fosse il punto di partenza per il miglioramento continuo e l'ottimizzazione di risorse e costi.

La Direzione è consapevole che il mantenimento di tale sistema e degli obiettivi che esso si pone di raggiungere è possibile solo grazie al coinvolgimento del personale tutto. L'esperienza di questi anni ha consentito di maturare la consapevolezza che il Sistema Qualità aziendale è un valore irrinunciabile nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie. Il nostro Cliente percepisce la qualità non solo nel momento in cui gli viene erogata la prestazione, ma anche durante le fasi che la precedono (informazioni, disponibilità, cortesia del personale di front-office) e la seguono (informazioni e consigli dello specialista). Durante questi anni si è puntato alla massima disponibilità dell'Organizzazione per il cliente, mantenendo la nostra struttura aperta al pubblico per informazioni e prenotazioni almeno 12 ore al giorno. Si è puntato sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente per il cliente e al fine di aumentare la sua soddisfazione. Tutte le attività formative ritenute utili alla crescita della professionalità del singolo dipendente per il ruolo che svolge all'interno della struttura fanno parte di un programma stabilito e pianificato dalla Direzione comprensivo di tutoraggi svolti a carico del personale neo assunto o per variazione di mansione, applications su apparecchiature di nuova acquisizione, aggiornamenti per la prevenzione e sicurezza sugli ambienti di lavoro e corsi esterni con riconoscimento di crediti formativi da parte del Ministero della Salute.

I principi fondamentali cui l'organizzazione si ispira nel corso delle attività e nei confronti degli interlocutori (Clienti interni, esterni, fornitori, ecc.) sono:

EGUAGLIANZA (l'uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali)

IMPARZIALITÀ (obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità)

CONTINUITÀ (l'erogazione dei servizi offerti è regolare, continua e senza interruzioni)

DIRITTO DI SCELTA (l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio)

PARTECIPAZIONE (all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del centro che lo riguardano: l'utente può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio)

EFFICACIA ED EFFICIENZA (con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini)

I punti di forza adottati dall'organizzazione per il perseguimento di una politica aziendale d'avanguardia sono:

Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative e alla privacy. Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia delle azioni correttive; valutazione dei rischi con adeguate misure di prevenzione. Verifiche di audit interne del sistema integrato. Riesame periodico del sistema integrato da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi. Rispetto dei requisiti proposti dalla Norma e miglioramento continuativo dell'efficacia dei processi.

Portici, 09.06.2017

Il legale rappresentante
Sig.ra Fortunata Costagliola
