

La direzione della VILLA RACHELE S.r.l. ha individuato e si impegna seguire una linea di condotta che riconosce la centralità delle esigenze e aspettative dell'utente che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni sanitarie.

La Politica della Qualità qui riportata si riferisce agli indirizzi e alle strategie individuate dalla Direzione.

La mission della VILLA RACHELE S.r.l. è assicurare la massima soddisfazione degli assistiti attraverso l'erogazione di servizi idonei, appropriati ed efficienti.

La qualità del servizio in riabilitazione è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane che interagiscono fortemente nel processo di presa in carico, centrato sulla persona con disabilità.

Per ricercare e mantenere una posizione di rilievo nel sistema sanitario e raggiungere la soddisfazione dell'assistito VILLA RACHELE si impegna costantemente nel:

- privilegiare modelli di accoglienza e di umanizzazione, ed erogare percorsi terapeutici, che prevedano il massimo contenimento delle condizioni che interferiscono con l'autonomia delle persone al fine di raggiungere una migliore qualità della vita del paziente.
- realizzare e quindi assicurare alla collettività dei cittadini la qualità dei nostri servizi, in misura proporzionata ai bisogni chiamati a soddisfare al fine di garantire la massima equità possibile nell'accesso alle cure riabilitative.
- sviluppare percorsi riabilitativi pensati e realizzati seguendo le migliori tecniche sanitarie disponibili per dare risposta alle necessità dell'assistito, per anticiparne le aspettative e fornire cure appropriate;

Per adempiere alla propria mission, VILLA RACHELE intende:

- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi forniti;
- adottare un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati il rischio residuo sia ridotto al minimo, predisponendo una politica di gestione del rischio commisurata ai diversi eventi potenzialmente verificatesi;
- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri dell'assistito, anche attraverso specifiche campagne di ascolto e/o customer satisfaction;
- promuovere la partecipazione attiva del personale sanitario al fine di rendere più efficienti i servizi all'assistito e di soddisfare al meglio i bisogni dello stesso;
- consolidare il rapporto con i partner al fine di assicurare agli assistiti procedure di maggior valore, sicuri, affidabili, di alto livello tecnologico nel rispetto dei necessari equilibri economici;
- fornire servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti in modo che sia garantita l'appropriatezza del processo nonché la sicurezza degli assistiti, con particolare riguardo per le disposizioni afferenti la sicurezza riguardanti i dispositivi medici in genere;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso all'assistito;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutto il personale attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- l'adeguata organizzazione della struttura e la corretta gestione dei processi primari e accessori;
- la qualificazione del personale addetto (formazione di base, conoscenze applicative, doti intellettive ed umane, etica comportamentale), che è correlata ai meccanismi di reclutamento, selezione, formazione e addestramento, sensibilizzazione, incentivazione, ecc.;

Nello svolgimento della propria mission VILLA RACHELE si impegna:

- **verso gli assistiti**, a fornire servizi terapeutici rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare

trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del servizio, nel rispetto di corrispettivi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;

- **verso i fornitori**, a favorire una proficua collaborazione in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del prodotto, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti dell'Assistito e dei requisiti cogenti pertinenti il prodotto;
- **verso i dipendenti** a favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;
- **verso le associazioni** di volontariato e dei cittadini ad assicurare un continuo confronto e con le quali procedere ad una verifica quotidiana dell'efficacia delle azioni di miglioramento del servizio erogato agli assistiti;
- **verso la proprietà** a favorire la crescita dell'Azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

La Direzione, INOLTRE, si assume la responsabilità di assicurare che siano determinati e rispettati i requisiti del sistema qualità; intende coinvolgere il personale mediante corsi di formazione e addestramento; è certa della collaborazione e dell'impegno dei quadri e di tutto il personale per:

- diffondere la conoscenza della presente politica;
- favorire l'impegno collettivo per la qualità;
- collaborare nel raggiungere gli obiettivi descritti;
- produrre apporti costruttivi.

La Direzione

---