



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rif.to Norma UNI EN ISO 9001:2015 - 5.2, 5.2.1, 5.2.2

Gli obiettivi di politica per la qualità di CA.GI. S.p.A. - Casa di Cura Villa Serena si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste del Paziente: il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità deve essere, pertanto, inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al Paziente ed il raggiungimento degli obiettivi come stimolo per la ricerca di nuovi.

In tal senso, per CA.GI. S.p.A. - Casa di Cura Villa Serena, risulta fondamentale l'adozione di un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto del Paziente da parte di tutto il Personale, ciascuno secondo le proprie specifiche competenze.

La casa di cura eroga le sue prestazioni in un contesto caratterizzato da comportamenti etici tesi ad assicurare sempre e comunque una prestazione sanitaria efficace, accessibile e sicura e in un contesto coerente con tutte le normative cogenti.

Pertanto, CA.GI. S.p.A. - Casa di Cura Villa Serena intende:

- garantire l'igiene ed il comfort degli ambienti
- garantire la puntualità e l'ottimizzazione dei tempi per l'erogazione dei servizi/prestazioni
- garantire al Paziente adeguata e documentata informazione relativamente alle terapie/trattamenti proposti
- promuovere la professionalità e l'aggiornamento di tutto il Personale
- garantire la funzionalità dei servizi/ambulatori/reparti e della sala operatoria attraverso una attenta pianificazione delle attività di manutenzione preventiva degli strumenti/attrezzature
- garantire l'efficacia dei processi di sterilizzazione di tutti i dispositivi che entrano in contatto con il Paziente
- promuovere la eliminazione di eventuali situazioni non conformi attraverso la ricerca delle cause di eventuali i reclami provenienti dal Paziente e di eventuali non conformità interne, nonché attraverso una attenta gestione delle azioni correttive e preventive.
- Erogare una prestazione sicura tramite una politica della segnalazione degli errori come prassi di miglioramento del sistema
- Garantire all'utenza una politica di valutazione ed analisi della cause degli errori al fine di tenere sempre sotto controllo i rischi di incidenti per pazienti ed operatori

In questa ottica, la Direzione della Casa di Cura ha inteso istituire e formalizzare un Sistema di Qualità e Sicurezza della Prestazione documentato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, e alla normativa cogente in tema di accreditamento e conforme agli standard nazionali ed internazionali di sicurezza.

Un sistema in cui il Manuale della Qualità e le relative procedure richiamate divengono lo strumento utilizzato per il raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevati e per meglio soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri Pazienti.

Inoltre, atteso che il miglioramento della sicurezza del Paziente è obiettivo prioritario della Casa di Cura, la Direzione, di concerto con il Direttore Sanitario, ha inteso istituire il Nucleo Aziendale per la Gestione del Rischio Clinico, quale strumento organizzativo per la gestione del rischio clinico e della sicurezza del Paziente, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente.



La *mission* della Casa di Cura è, quindi, assicurare la massima soddisfazione del Paziente attraverso l'erogazione di percorsi sanitari di diagnosi e cura e chirurgici idonei, appropriati ed efficienti: in tal senso, la qualità delle prestazioni sanitarie è il risultato 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.

Per ricercare e mantenere una posizione di rilievo nello scenario del settore sanitario di riferimento e raggiungere la soddisfazione dei suoi Pazienti, CA.GI. S.p.A. - Casa di Cura Villa Serena si impegna costantemente nel:

- privilegiare modelli di accoglienza e di umanizzazione, ed erogare percorsi diagnostico-terapeutici e chirurgici 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
- assicurare ai Pazienti standard elevati di qualità dei servizi, in misura proporzionata ai fabbisogni secondo il principio dell'uguaglianza all'accesso delle prestazioni sanitarie
- sviluppare percorsi diagnostico-terapeutici e chirurgici pensati e realizzati secondo i più appropriati protocolli scientifici e seguendo le migliori tecniche per fornire risposte ottimali alle necessità dei Pazienti in trattamento, per anticiparne le aspettative e fornire cure appropriate
- partecipare attivamente ad eventuali programmi di ricerca scientifica al fine di erogare percorsi diagnostico-terapeutici e chirurgici con metodologie moderne e innovative.

Per adempiere alla propria *mission*, CA.GI. S.p.A. - Casa di Cura Villa Serena 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, nonché garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi/prestazioni erogati
- 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 potenziali
- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri del Paziente, anche attraverso idonei strumenti di customer satisfaction
- promuovere la partecipazione attiva del Personale sanitario e socio-sanitario al fine di rendere più efficienti i servizi e di soddisfare al meglio i bisogni del Paziente
- consolidare il rapporto con i fornitori esterni al fine di assicurare ai Pazienti procedure di maggior valore, sicure, affidabili, di alto livello tecnologico nel rispetto dei necessari equilibri economici
- fornire servizi in linea con tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti in materia modo che sia garantita l'appropriatezza dei processi nonché la sicurezza dei Pazienti, con particolare riguardo per le disposizioni afferenti la sicurezza e quelli riguardanti i dispositivi medici in genere
- diffondere nell'Organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso
- 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
- favorire la qualificazione del Personale (formazione di base, conoscenze applicative, etica comportamentale, ecc.), correlata ai meccanismi di reclutamento, selezione, formazione e addestramento, sensibilizzazione, incentivazione, ecc.
- garantire la corretta esecuzione delle attività in tutte le fasi del percorso diagnostico-terapeutico e chirurgico.

Nello svolgimento della propria *mission*, CA.GI. S.p.A. - Casa di Cura Villa Serena si impegna:

- verso i Pazienti, ad intraprendere percorsi diagnostico-terapeutici e chirurgici rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità dei servizi, 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 dei servizi e delle prestazioni, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Paziente e dei requisiti cogenti pertinenti
- verso il Personale, 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, ad assicurare un continuo confronto per procedere ad una verifica quotidiana dell'efficacia delle azioni di miglioramento dei servizi/prestazioni erogati ai Pazienti
- verso la proprietà, a favorire la crescita dell'Organizzazione, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

Pertanto, la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo:

- a) nella conduzione aziendale della qualità, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti, nonché nella divulgazione della Politica per la qualità a tutto il Personale dell'Organizzazione;
- b) nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità, per come definito nella sua documentazione, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti.

Data 30.10.2022

Emesso dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità:

Approvato dalla Direzione:


CA.GI. S.p.a.
Il Consigliere delegato 