



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

La Clinica Valle Giulia è una società che 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.

L'organizzazione sfrutta le più recenti innovazioni tecnologiche disponibili al fine di garantire all'utente un'assistenza completa e di quanto più elevato livello professionale.

Nel perseguire la qualità dei servizi offerti, relativi a Interventi Chirurgici, Degenza, Analisi Cliniche, Diagnostica Per Immagini e Diagnostica Endoscopica, Visite Specialistiche, PMA, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, Clinica Valle Giulia. si pone i seguenti principi guida

- **Mission:** la missione è la ragion d'essere dell'organizzazione ed i valori cui si ispira sono:

1. Contribuire a migliorare la salute dei clienti, eseguendo prestazioni di qualità superiore;
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. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
5. Supportare l'attività dei Medici Chirurghi offrendo loro una struttura e apparecchiature di qualità superiore;
6. Garantire professionalità e accuratezza del servizio nel rapporto con Pazienti e Medici Chirurghi;
7. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
8. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne 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'azienda si ispira a criteri di appropriatezza, di efficacia, di efficienza, di equità, di professionalità, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili.

Nello specifico CLINICA VALLE GIULIA è una struttura privata, che risponde ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'offerta di prestazioni sanitarie che si caratterizzano per la loro connotazione in termini di alta specialità poiché opera in un bacino d'utenza in cui l'offerta è elevata sia per quantità che per qualità.

Per migliorare la propria offerta di servizi la Clinica ha deciso di ampliare le prestazioni erogate attraverso l'introduzione di una nuova Branca di Chirurgia ortopedica svolta da Chirurghi di eccellenza con apparecchiature innovative e tecniche all'avanguardia. A tal fine la struttura ha identificato un referente di



Branca.

Annualmente la Direzione insieme ai Responsabili di Funzione aziendale stabiliscono gli obiettivi annuali specifici della Clinica che vengono riportati sulla Tabella della Politica della Qualità (M-RD-2) in cui sono evidenziati i responsabili, gli strumenti e le fasi per raggiungerli. Il monitoraggio ed il commento di detti obiettivi viene effettuato trimestralmente dalla Direzione sulla Scheda Obiettivo (M-RD-3).

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.

La **Vision** aziendale consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità del servizio per soddisfare bisogni sempre più complessi degli utenti, 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.

La politica complessiva aziendale consiste nel definire i campi prioritari di azione ed i metodi per raggiungere gli obiettivi. La Direzione definisce le politiche e le strategie per il miglioramento continuo della qualità. Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, l'organizzazione si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, descritto nelle Procedure, Istruzioni di lavoro e Documenti della qualità che ha predisposto e che contribuiscono al miglioramento continuo della qualità.

Tale Sistema è sentito dalla società come uno strumento finalizzato a garantire il controllo di tutte le attività aziendali 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 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 Aziendale, 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.

Roma, 09.02.18

Il Consiglio di Amministrazione



***Politica per la
Qualità***

