

Da: Direzione Generale

A: Tutti i dipendenti/collaboratori

## **La nostra “Missione”**

### **I Principi, la Politica, gli Obiettivi della qualità**

#### **I Principi**

*La Casa Di Cura Villa Betania, pone il paziente al centro delle proprie attività cliniche, con l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.*

*L'attività della Casa Di Cura Villa Betania Giomi s.p.a. è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate, con lo scopo di garantire il benessere dell'utente. In tal senso, la Casa di Cura Villa Betania si impegna a garantire che:*

- ✓ tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura e attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;*
- ✓ non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);*
- ✓ le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;*
- ✓ sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del presente Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.*
- ✓ Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Casa Di Cura Villa Betania sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili. In tal modo la Casa di Cura garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. “consenso informato”) da parte del paziente.*

Oltre all'applicazione e all'osservanza di questi principi, l'azienda è impegnata a portare al massimo grado di umanizzazione il rapporto fra il personale interno e gli utenti, al fine di agevolare questi ultimi a esprimere in modo univoco e corretto le proprie esigenze per trarne maggiori e più immediati benefici.

I principi alla base della nostra "Missione" hanno tutti la stessa importanza e con la stessa importanza vanno quindi adottati: dobbiamo vincere la tentazione di dare priorità a quelli di più facile attuazione se vogliamo effettivamente gestire l'azienda in maniera flessibile e congruente con le problematiche del suo settore.

## **La Política**

La Casa di Cura Villa Betania pone come elemento basilare il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria utenza ed il raggiungimento di obiettivi di miglioramento, o di completa risoluzione, delle problematiche presentate dal' utente al momento dell'avvio del rapporto con la Casa di Cura.

Il campo di attività della Casa di Cura Villa Betania è caratterizzato dalla erogazione di servizi e attività volti a soddisfare le esigenze del pubblico che ad essa si rivolge per la risoluzione di problemi in campo sanitario e medico per la riabilitazione e di attività polispecialistiche ambulatoriali.

La Casa di Cura Villa Betania intende perseguire:

- il miglioramento dell'efficacia delle prestazioni attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad iniziative con finalità scientifiche ad elevato livello professionale, nell'ambito dei settori di specializzazione della Struttura e con una costante attenzione ai requisiti del servizio ed ai risultati conseguiti;
- il miglioramento delle condizioni di assistenza della struttura, intervenendo nelle aree della informazione, della personalizzazione e umanizzazione, del comfort e della tutela della salute del cliente assistito, della partecipazione, tutela e verifica secondo gli impegni formalizzati nella Carta dei Servizi;
- continui incrementi della efficienza delle prestazioni sanitarie;
- Il mantenimento di un livello di comprovata affidabilità dei servizi per mezzo della validità delle prestazioni erogate, in conformità a norme ed etica, ponendo particolare attenzione ai requisiti sociali dei clienti assistiti;
- assicurare l'informazione del paziente;
- assicurare il pieno rispetto della privacy dell'utenza e del dipendente;
- assicurare una accoglienza di tipo alberghiero confortevole;
- perseguire una politica di gestione delle risorse umane tesa ad assicurare che il personale sia motivato al proprio lavoro, e che, dopo opportuni e mirati programmi di formazione ed addestramento, acquisisca una propria consapevolezza e partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale, sia sulle tematiche della qualità che su aspetti tecnici e gestionali;
- la garanzia di sicurezza degli ambienti di lavoro e delle attrezzature utilizzate in conformità alle specifiche interne, alle leggi e ai regolamenti vigenti; per poter lavorare in un ambiente sicuro e confortevole;
- il miglioramento del rapporto con gli utenti attraverso la chiara definizione delle esigenze espresse dal cliente e lo sviluppo di azioni preventive e di controllo;
- perseguire una politica marketing tesa a rendere sempre più rappresentativa la Casa di Cura sul territorio con conseguente aumento della fiducia degli utenti verso i servizi e le prestazioni erogate;
- l'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti; in particolare l'incremento dei settori operativi;
- la realizzazione e divulgazione di materiale informativo per gli utenti, quali depliant, opuscoli e guide;

- un'informazione rapida e tempestiva al personale e agli utenti sui cambiamenti organizzativi e gestionali.

## **GLI OBIETTIVI**

*Per soddisfare tali esigenze il Direttore Amministrativo ritiene di vitale importanza portare la struttura ad ottenere l'accreditamento regionale con i seguenti obiettivi:*

- 1. predisposizione di un Piano Annuale della formazione per il personale medico paramedico in sede (Corsi ECM e non)*
- 2. Implementazione del sistema informatico per l'utilizzo della cartella clinica digitale*
- 3. Attivazione del monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario (risk management)*
- 4. sinergie e complementarietà strategiche con le altre strutture sanitarie del gruppo GIOMI*
- 5. rilevazione continua delle non conformità con l'impegno per una riduzione del loro numero e del loro costo*
- 6. realizzazione di una stretta politica di scambi culturali tra le figure professionali sanitarie e non che operano nelle altre strutture del gruppo GIOMI per creare, attraverso un processo di osmosi, una crescita sinergica che ricalchi quanto realizzato per il miglioramento dell'utile economico*

*La metodologia adottata per perseguire gli obiettivi di qualità prevederà un sistema di controllo e di verifica periodica con verifiche ispettive interne atte a garantire una corretta messa in pratica delle procedure interne di ogni singolo reparto o servizio, per ogni singola struttura della Casa di Cura Villa Betania, ed eventuali azioni correttive in risposta a non conformità rilevate in corso di tali verifiche.*

*Nei conseguenti Riesami della Direzione verranno presi in considerazione anche i documenti di gestione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda e le non conformità rilevate per assicurare un miglioramento continuo degli standard qualitativi.*

*Tutto quanto precedentemente specificato presupporrà:*

- *impegno in modo diretto, continuo e permanente della Direzione della Casa di Cura Villa Betania nella Gestione del Sistema di Gestione per la Qualità;*
- *coinvolgimento pieno e consapevole del personale dell'Azienda, a tutti i livelli, nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità;*
- *rapporto con i clienti improntato alla massima collaborazione, al fine di valutare correttamente le specifiche esigenze, esplicite e implicite, e potervi rispondere tempestivamente ed in maniera sempre soddisfacente con la erogazione di prestazioni e servizi caratterizzati da precisione, puntualità, cortesia, umanizzazione e rispetto della dignità del paziente;*
- *consapevolezza del ruolo preminente delle risorse umane. Particolare attenzione sarà dedicata alla sensibilizzazione ed allo sviluppo di tutto il personale;*
- *mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i fornitori improntati ad una reciproca utilità tra cliente e fornitore, che sia in grado di garantire l'efficacia e*

*l'efficienza dei servizi erogati ed il raggiungimento degli standard di qualità stabiliti.*

*Tutta l'attività aziendale è regolata dal Sistema di Gestione per la Qualità documentato in:*

- **Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità** che definisce le attività aziendali sistematiche e pianificate atte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi indicati
- **Procedure Operative** che definiscono le modalità operative all' interno delle diverse Funzioni e Servizi
- **Istruzioni Operative** che definiscono le modalità effettive di particolari attività
- **Linee Guida** che definiscono in maniera sistematica le raccomandazioni, delle diverse società scientifiche, nazionali e/o internazionali, che rendono appropriati i comportamenti desiderati

*Al Responsabile per l'Assicurazione della Qualità della Casa di Cura Villa Betania e ai suoi collaboratori vengono affidate la revisione del Sistema di Gestione per la Qualità ed il compito di:*

- *promuovere il rispetto del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e di tutta la documentazione inerente tale Sistema*
- *controllare l'attività a mezzo di visite ispettive alle diverse Funzioni/Reparti della Casa di Cura*
- *analizzare i rapporti su eventuali non-conformità rilevate*
- *promuovere riunioni tese al superamento delle stesse non-conformità*
- *implementare la intranet aziendale per la distribuzione capillare della documentazione di Sistema*

*Ai Responsabili delle varie Funzioni/Servizi Aziendali compete la gestione e la revisione delle Procedure Operative e degli altri documenti di propria pertinenza, con il compito di:*

- *promuovere il rispetto delle Procedure Operative, delle Istruzioni Operative e della documentazione inerente il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale*
- *controllare e verificare lo sviluppo delle attività*
- *superare le eventuali non conformità rilevate*

*Con il presente documento si approva il contenuto del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e delle Procedure Operative e si richiede la cooperazione di tutto il personale per l'attuazione e l'affinamento di queste e per il raggiungimento degli obiettivi indicati*

Roma, 05/02/2019

Il Direttore Amministrativo (Dr. Simone Mingiacchi)

