



Politica per la Qualità della Casa di Cura Tortorella è l'erogazione di servizi medici e chirurgici che soddisfino pienamente le necessità e le aspettative esplicite ed implicite degli utenti e dei pazienti, conquistando riconoscimenti di professionalità e innovazione.

Data la costante evoluzione della scienza in campo sanitario e l'aumento delle richieste di servizi, essere sempre apprezzati dai propri Clienti per la Casa di Cura Tortorella significa eccellere in efficienza, qualità, affidabilità, prestazioni, immagine.

Il fattore umano nella gestione della quotidianità e la centralità della figura del paziente/utente, fin dall'accoglienza, sono il riferimento continuo per le attività di tutto il personale.

Intento primario della Casa di Cura Tortorella è quello di conquistare la fiducia degli stakeholder (portatori di interessi), garantendo competenza e trasparenza, e di preservarla nel tempo.

Ognuno, all'interno della Casa di Cura Tortorella, deve sentirsi **consapevole** e adeguatamente responsabilizzato per l'appropriatezza delle proprie scelte ed azioni, per il mantenimento, e ove possibile, per il miglioramento della qualità del servizio, al di là del lavoro assegnatogli.

La conduzione aziendale secondo le predette linee guida, **nel rispetto degli obiettivi strategici emanati dall'organo di governo della Casa di Cura**, avviene attraverso il perseguimento dei seguenti **obiettivi per la qualità nell'anno 2019**:

- 🚩 **Indice di soddisfazione dell'utente: > 85%**
- 🚩 **Indice di soddisfazione del paziente: > 85%**
- 🚩 **Indice di soddisfazione dei dipendenti > 80%**
- 🚩 **Corsi aziendali di aggiornamento professionale pari ad almeno 4 nel periodo**
- 🚩 **Indice di probabilità di rischio (IPR) non superiore a 75**

La Casa di Cura ha introdotto un approccio al rischio che coinvolga tutte le diversificate dimensioni dell'organizzazione con l'obiettivo di appropriarsi, sempre più, del concetto di **"Risk-Based Thinking"**, al fine di creare un effettivo cambiamento culturale che porti a considerare i rischi come opportunità piuttosto che minacce, nell'ottica del miglioramento continuo.

La Casa di Cura, inoltre, accorda particolare attenzione alla prevenzione e al controllo delle infezioni correlate all'assistenza (ICA).

La Direzione ha avviato attività e messo a disposizione risorse sufficienti affinché tali obiettivi possano essere raggiunti e monitorati. I suddetti obiettivi saranno controllati con cadenza annuale e il loro conseguimento sarà verificato all'atto del Riesame della Direzione.

La Direzione è, inoltre, impegnata affinché tale politica venga condivisa, applicata, diffusa e mantenuta a tutti i livelli e in tutte le aree di attività.

Salerno, 06.02.2019

La Direzione

