

# Politica per la qualità

## MISSION

*Il Circuito ha come obiettivo la creazione di una grande realtà capace di rispondere alle esigenze di salute e benessere del cittadino. Con ampliamenti e innovazioni continue, il gruppo sta progressivamente completando la sua offerta di servizi con un orientamento sempre attento alla serietà professionale e al gradimento dell'Utente.*

## VISION

*L'azienda si propone di raggiungere l'eccellenza delle prestazioni sanitarie attraverso il coinvolgimento del personale medico e non, attraverso un aggiornamento di tutte le metodiche volto al miglioramento continuo del servizio erogato per la soddisfazione del Cliente.*

## OBIETTIVI

La Direzione Generale vuole assicurare:

- un servizio di qualità elevato ed "unicum" dal punto di vista sanitario
- un ampio spettro di prestazioni offerte al Cliente
- la tempestività nell'erogazione delle prestazioni
- il rispetto dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi
- il continuo miglioramento del servizio.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione ha definito le modalità operative, i tempi, le responsabilità e le risorse necessarie. Pertanto la Direzione Generale si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività aventi influenza sulla qualità del servizio e svolte in conformità ai requisiti di qualità:

- ottenimento/mantenimento della qualità e dell'accreditamento istituzionale.
- chiarificazione delle esigenze del Cliente mediante questionari e analisi dei reclami
- selezione del personale secondo qualifica e professionalità documentata e provata
- identificazione delle apparecchiature, delle attrezzature, delle risorse e delle capacità del personale necessarie per conseguire la qualità richiesta
- verifica dell'efficacia del servizio attraverso appropriati indicatori di prestazione
- attuazione di azioni preventive e di controllo per evitare insoddisfazioni del Cliente
- continuo monitoraggio dei servizi e dei risultati conseguiti per individuare opportunità di miglioramento
- creazione di un impegno collettivo per la qualità attraverso il coinvolgimento di tutto il personale
- contenimento dei costi per le prestazioni e il livello di servizio richiesti per migliorare l'efficienza
- creazione di adeguati canali di informazione sia interni che esterni

Tutti i dipendenti e responsabili dell'Unità Operativa sono informati degli obiettivi in termini di qualità e devono contribuire attivamente al raggiungimento degli stessi attraverso la condivisione e partecipazione.

L'approccio scelto dalla Direzione Generale è basato sul raggiungimento dell'efficacia organizzativa attraverso la gestione delle relative Unità Operative come un processo unico e non separate tra loro, eliminando tempi morti o sprechi di tempo e garantendo al Cliente maggiore disponibilità e flessibilità. A tale scopo la Direzione Generale ha definito le modalità operative per la gestione dei processi trasversali a più Unità Operative.

Bologna li, 9/1/2019

*La Direzione Generale*