

La Direzione del Rome American Hospital per testimoniare l'impegno a far sì che le aspettative degli utenti siano pienamente soddisfatte ha redatto la Politica della Qualità con l'obiettivo di:

- offrire servizi sanitari di qualità elevata stimolando il continuo miglioramento della qualità degli stessi
- rispondere prontamente ai bisogni ed alle aspettative dei pazienti
- acquisire una posizione di leadership nel settore, operando secondo i principi e l'etica del privato sociale

Il successo dell'attuazione di questa politica dipende dall'impegno della Direzione Generale e di tutti i Responsabili di Funzione impegnati a sviluppare e rendere operante in maniera efficace il Sistema di Gestione per la Qualità. Tale politica è coerente con quanto previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'impegno parte dalla consapevolezza che l'utente è soddisfatto se le sue aspettative circa la qualità del servizio vengono non solo soddisfatte ma anticipate.

La soddisfazione del cliente viene raggiunta attraverso:

- una continua ed accurata indagine delle sue esigenze
- il continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione, trasparenza, rispondenza ai bisogni reali

Questi orientamenti vengono presi come obiettivi da parte della Direzione, che li traduce in impegni concreti, oggettivi e verificabili almeno annualmente.

Gli obiettivi che il Rome American Hospital si propone di raggiungere attraverso l'implementazione del sistema qualità sono:

- accreditarsi presso i propri clienti attraverso una metodologia di lavoro standard e di qualità
- diffondere una cultura di gestione del servizio nel rispetto di standard univoci e omogenei
- garantire il miglioramento continuo dei processi principali in tutte le loro fasi.

Ed è per questo motivo che viene chiesto l'impegno da parte di tutto il personale affinché operi ricercando sempre il miglioramento dei processi per erogare un servizio di "qualità".

Per realizzare quanto prefisso la Direzione ha fatto sì che siano messe per iscritto le regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo.

I principi generali che sottendono tali regole sono stati espressi nel Manuale di Gestione della Qualità che descrive il Sistema di conduzione aziendale assunto, in coerenza con la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La documentazione della qualità è finalizzata a:

- precisare compiti e responsabilità;
- tenere sotto controllo i processi;
- adeguare costantemente il Sistema (e quindi aggiornare il Manuale e la relativa documentazione di riferimento) all'evoluzione delle metodologie e tecnologie;
- far rispettare le disposizioni da parte dei responsabili;
- realizzare il coinvolgimento del personale nella individuazione e nella risoluzione delle non conformità.
- ottimizzare le risorse disponibili
- rispettare l'ambiente

L'obiettivo che la Direzione si è data è quello di mantenere un ambiente di lavoro altamente professionale, dotato di apparecchiature tecnologicamente all'avanguardia, finalizzato a soddisfare tutti i soggetti interagenti all'interno della struttura (staff medico, personale e pazienti).

Tutte le risorse umane e non sono indirizzate a:

- perseguire l'eccellenza delle prestazioni e la qualità del servizio, intese come sintesi di ottime idee e perfetta esecuzione.
- privilegiare sempre, nei comportamenti e nelle prestazioni professionali, il rispetto dell'etica e della trasparenza del servizio come categorie prioritarie rispetto a qualsivoglia considerazione di business.
- essere percepiti dai propri pazienti e dal mercato come partner affidabili, orientati al paziente, alla sua soddisfazione (customer satisfaction) ed alla qualità del servizio.
- condividere all'interno dell'azienda le conoscenze e le esperienze significative maturate, con lo scopo specifico di sviluppare costantemente la capacità organizzativa complessiva.

La Direzione chiede a tutto il personale una forte responsabilizzazione atta a garantire la Qualità del proprio operato. Tutto il personale è coinvolto nella politica della Qualità, ed è consapevole degli impegni derivanti dalle prescrizioni del Manuale di Gestione della Qualità e delle relative Procedure ed è convinto dell'importanza del suo contributo per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità.

Timbro e Firma Rappresentante Legale



Roma, li 24.06.2024