



## POLITICA DELLA QUALITÀ CASA DI CURA SANTA RITA

PDQ  
aggiornata al  
31.03.2024

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della Casa di Cura S. Rita sono condotte secondo un **approccio multidisciplinare**, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate. In tale contesto, l'equipe della Casa di Cura S. Rita si pone come obiettivo, oltre all'applicazione della **buona pratica clinica**, ottenere dal paziente (e dai suoi familiari) un coinvolgimento attivo nel recupero della propria salute e nella gestione ottimale della malattia, mediante momenti di educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria.

La Casa di Cura è certificata per il SGQ ISO 9001 a cura dell'ente di certificazione Bureau Veritas.

Nell'espletamento delle sue attività, la Casa di Cura S. Rita. si è sempre impegnata al rispetto della normativa cogente sia nazionale che regionale (requisiti dell'Accreditamento Istituzionale della Regione Campania) e del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- ✚ **paziente**, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.
- ✚ **utente**, in quanto fruitore di un servizio pubblico.
- ✚ **cliente**, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, la Casa di Cura ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- ✚ implementare, certificare e mantenere attivo un SGQ in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001**,
- ✚ salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di **imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della Casa di Cura;
- ✚ assicurare la piena **informazione** dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ✚ definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa;
- ✚ assicurare attraverso procedure definite la tutela dei **diritti del cittadino**;
- ✚ consentire il **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano il servizio;
- ✚ assicurare **continuità nell'erogazione dei servizi**, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile;
- ✚ garantire **trasparenza** e semplicità dei percorsi amministrativi;
- ✚ mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente **l'evoluzione delle scienze**;
- ✚ attivare una **formazione continua** ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare ogni giorno offerte di servizi e prestazioni.
- ✚ raggiungere efficienza organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei **suggerimenti dei pazienti**.
- ✚ **Efficienza e Efficacia**, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.

In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- ✚ **piani di miglioramento** della qualità del servizio
- ✚ iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della **buona pratica professionale** quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

La Casa di Cura S. Rita collabora con il **Tribunale per i Diritti del Malato** per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all'associazione.

Il Cliente/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati. Il Cliente/Assistito può produrre documenti, formulare **suggerimenti** per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e giudizio sulla qualità dei servizi erogati **"la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente"**.