1. POLITICA PER LA QUALITA'

WADDAN CENTER stabilisce la politica per la qualità per il pieno soddisfacimento delle aspettative del cliente e nel rispetto della normativa UNI EN ISO 9001:2015.
La direzione e tutto il personale del poliambulatorio, oltre ad impegnarsi a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, assicurano ai loro utenti di poter garantire sempre un trattamento basato sui seguenti principi:

- Eguaglianza ed imparzialità nel tipo di trattamento offerto
- Continuità ed aggiornamento terapeutico
- Controllo sull'efficienza ed efficacia del servizio offerto
- Ricerca della qualità dell'assistenza

Garante di tali principi e fini istituzionali è la Direzione ed il Direttore Sanitario, ai quali il paziente può rivolgersi per qualsiasi informazione e per la tutela dei suoi diritti.
Il fine istituzionale del Poliambulatorio Privato WADDAN CENTER è quindi la salute dei pazienti ai quali garantisce:

- Il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti medici e fisioterapici
- Le cure della più alta Qualità richiesta dallo stato di salute del malato, in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione
- La disponibilità dei mezzi diagnostici necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nel rispetto della massima riservatezza
- Personale medico specialistico, fisioterapico ed infermieristico con lunga esperienza ospedaliera e con programmi di continuo aggiornamento professionale

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale politica sono assicurate dall'impegno della Direzione.
A tutto il personale viene richiesto di condividere la politica e gli obiettivi per la qualità e di applicare le Procedure ed Istruzioni Operative del sistema di gestione per la qualità .

2. OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La politica per la qualità persegue dunque i seguenti obiettivi:

- Mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità certificato e conforme;
- Soddisfare il cliente;
- Mantenere il livello massimo di aggiornamento;
- Erogare un servizio efficace;
- Erogare un servizio efficiente;
- Mantenere la disponibilità dei mezzi diagnostici ed operatori necessari;
- Gestire gli eventuali reclami;
- Numero di NC Fornitore per la gestione dei fornitori di materiali, i medici e i laboratori esterni;
- Monitoraggio registrazioni di fisioterapia.

3. INDICATORI PER LA QUALITA'

Per la valutazione oggettiva degli obiettivi per la qualità sono necessari degli indicatori numerici che uniti o separatamente, rendano evidente l'andamento aziendale rispetto all'obiettivo prefissato.

INDICATORI	RISULTATO PREVISTO
IQ01: Soddisfazione del cliente. Tale indicatore è misurato attraverso la raccolta dei dati ottenuti dalla valorizzazione delle indicazioni dei clienti fornite attraverso il questionario di soddisfazione del cliente.	9
IQ02 percentuale di corsi di aggiornamento effettuati rispetto ai corsi obbligatori. Numero di controlli all'anno	4
IQ03: percentuale di terapie e prescrizioni completate senza variazioni rispetto alle terapie realizzate	1%
IQ04: percentuale delle prestazioni emesse fuori dai tempi previsti rispetto alle prestazioni effettuate	5%
IQ05: numero delle indisponibilità dei mezzi diagnostici	1
IQ06: Numero reclami. Tale indicatore evidenzia le eventuali mancanze gravi direttamente segnalate dai clienti	1
IQ07: Numero di NC fornitore. Tale indicatore evidenzia la affidabilità dei fornitori. Il valore assoluto esprime in modo particolarmente significativo ogni errore di un fornitore	2
IQ08: prestazioni del laboratorio, media ritardo consegna referti	<1gg
IQ09: percentuale di registrazioni complete per gli M34 compilati per ogni paziente di fisioterapia	>80%

Approvata ed emessa da DG