

La Direzione Strategica (composta dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo), con il supporto del Responsabile del SGQ, ha definito la Politica per la Qualità dell'Ospedale, qui sotto esposta come documento indipendente e inserita nel Manuale della Qualità. La Politica per la Qualità si ispira ai principi ispiratori della Congregazione delle Mantellate Serve di Maria e alla Mission dell'Ospedale.

La **Mission** dell'Ospedale è la cura delle persone nel rispetto della loro dignità e secondo i seguenti principi: tutela e difesa della vita in ogni suo istante, dal concepimento alla sua naturale conclusione, promozione della salute, recupero delle risorse fisiche compromesse, migliore assistenza e massimo comfort per i pazienti. Gli operatori che prestano la loro attività sono vincolati a operare secondo principi della deontologia specifica della loro professione, dell'etica e della morale cristiana. Conseguentemente la tutela della vita in ogni sua forma, la promozione della salute, l'attenzione ai bisogni fisici e spirituali dell'uomo sofferente rappresentano l'obiettivo principale dell'Istituto, come attuazione del Carisma originario della Congregazione.

L'Ospedale, parallelamente alla risposta ai bisogni di salute e ai requisiti di qualità dei servizi, aiuta i malati a trovare una risposta ai persistenti interrogativi sul senso della vita presente e futura, sul significato del dolore, del male, della morte. Il Personale, sia religioso che laico, è vicino ai malati specialmente nei momenti di massima vulnerabilità, per aiutarlo a coltivare la speranza.

**POLITICA PER LA QUALITÀ DELL'OSPEDALE VILLA SALUS**

<b>Eguaglianza e Imparzialità</b>	Le prestazioni e i servizi sono erogati alle persone secondo regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio economiche e di salute.
<b>Rispetto</b>	Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
<b>Continuità</b>	L'erogazione delle prestazioni è assicurata in maniera regolare e continuativa e rispetta integralmente i requisiti cogenti applicabili. Eventuali interruzioni per imprescindibili motivi sono regolamentate dalla normativa vigente. In ogni caso vengono, di volta in volta adottate le misure e i correttivi necessari per creare minor disagio possibile all'utenza.
<b>Diritto di scelta</b>	L'Utente, secondo la normativa vigente, può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria che meglio possa rispondere alle proprie esigenze.
<b>Partecipazione</b>	L'Utente ha diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano (come disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241), di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami, istanze, osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.
<b>Efficienza ed efficacia</b>	I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, mediante uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando i dispendi a danno della collettività.
<b>Miglioramento continuo</b>	Ogni processo, ogni attività e ogni prestazione può essere analizzata e può offrire opportunità di miglioramento dal punto di vista dell'efficacia, dell'efficienza, della qualità. Il SGQ, nel suo complesso, non è distaccato dal resto dell'organizzazione e contribuisce in modo sistematico al miglioramento continuo dell'Ospedale.

Gli strumenti che la Direzione Strategica ritiene indispensabili per il perseguimento di un'efficace politica per la qualità sono:

- L'informazione, la formazione e l'aggiornamento del personale;
- Il coinvolgimento e la motivazione degli operatori nell'implementazione e nell'attuazione delle attività pianificate per il raggiungimento degli obiettivi;
- L'individuazione e l'analisi dei possibili rischi ed opportunità connessi ai processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Il costante monitoraggio e miglioramento delle performance dei processi attraverso la misurazione di opportuni indicatori, la programmazione e lo svolgimento di audit interni.

La Politica per la Qualità è presente nella rete Intranet, a disposizione di tutti i dipendenti. Una versione stampata è a disposizione del pubblico mediante punti di diffusione collocati in differenti zone dell'Ospedale ed altresì scaricabile dal sito internet dell'ospedale [www.ospedevillasalus.it](http://www.ospedevillasalus.it).

IL DIRETTORE GENERALE  
Teresa Vitale di Maio  
Suor Giuseppina