

La Casa di Cura MATER DEI ritiene che i principi relativi alla qualità siano un modo essenziale per gestire, controllare e governare l'azienda in termini di maggior successo; su di essi è basata la cultura direzionale di questi ultimi anni, consapevole e convinta del valore strategico che la qualità e l'affidabilità hanno sia nelle fasi di erogazione dei servizi sanitari che nell'organizzazione dell'impresa.

La politica per la qualità stabilita dalla Direzione della Casa di Cura MATER DEI è fondata sui principi del soddisfacimento dei requisiti dei propri clienti e del miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità, ovvero una politica idonea a garantire la missione che la Casa di Cura si prefigge: offrire ai pazienti che si affidano alle cure prestate presso i suoi reparti, in regime di assistenza domiciliare o in occasione di eventi e manifestazioni un adeguato livello di qualità dei servizi offerti.

La Casa di Cura MATER DEI possiede un punto di forza e di vantaggio nella sua organizzazione dinamica e snella che si sta sviluppando con un'impostazione derivante dalla notevole esperienza nello specifico settore in cui opera. Queste prerogative dovranno consentire un'ulteriore crescita ed affermazione in un settore dove a tali attributi dovranno sommarsi i miglioramenti qualitativi del servizio e dell'organizzazione stessa.

I principi fondamentali della conduzione della Casa di Cura, alla base del Sistema di gestione per la Qualità, possono esplicitarsi nei seguenti aspetti:

#### ***Rapporto con i pazienti***

Si ritiene necessario attenersi ai seguenti principi:

- impostare i rapporti sulla massima flessibilità in relazione alle necessità del paziente;
- cercare la massima collaborazione al fine di ottimizzare le prestazioni in termini di qualità, costo e servizio;
- mirare alla massima chiarezza nei rapporti.

#### ***Rapporto con i fornitori (medici esterni e fornitori di materiali e prodotti)***

Nel rapporto con i fornitori si ritiene opportuno:

- perseguire un'attenta analisi al fine di selezionare i fornitori più qualificati ed atti a garantire il livello di qualità richiesto sia nel settore medico che in quello dei materiali e dei prodotti (attrezzature e farmaci);
- cercare la massima collaborazione fra le parti ritenendo il fornitore un partner dell'azienda su cui contare per il suo sviluppo professionale ed organizzativo.

#### ***Organizzazione interna***

Per l'organizzazione delle attività di assistenza sanitaria prestata ai pazienti si ritiene opportuno sottolineare l'importanza dei seguenti punti:

- la qualità e l'affidabilità del servizio offerto sono prerogative che la Casa di Cura si prefigge di fornire con metodo e costanza: anche il servizio al paziente, in termini di assistenza e di soluzione delle problematiche sanitarie, sia presso i reparti che in regime domiciliare o in occasione di eventi e manifestazioni dovrà essere perseguito come obiettivo primario;
- il flusso documentale che accompagna i pazienti nel loro iter di cura dovrà essere chiaramente definito come pure le registrazioni relative alle cure prestate ed agli interventi svolti;
- L'analisi del contesto, delle parti interessate ed i relativi rischi ed opportunità che derivano da una attenta analisi che rappresenta la base per il miglioramento continuo.

La Direzione della Casa di Cura MATER DEI desidera anche affermare e ribadire la centralità dell'uomo nell'organizzazione: tale funzione sarà supportata dalla coerenza che prevede a tutti i livelli impegno, responsabilità, partecipazione, apprendimento e crescita nonché l'orgoglio di appartenere ad un'impresa che svolge la propria attività con un forte spirito di squadra e che persegue con grinta e determinazione gli obiettivi individuati e condivisi dai collaboratori sempre adeguatamente coinvolti ed informati sugli sviluppi in atto.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere sono periodicamente definiti, aggiornati e monitorati dalla Direzione per mezzo degli strumenti forniti dal Sistema di gestione per la Qualità. In particolare è stata definita una procedura per l'identificazione degli obiettivi, per la pianificazione delle attività necessarie al loro raggiungimento e per il monitoraggio dei risultati ottenuti. Il controllo dello stato di avanzamento di quanto pianificato e del grado di raggiungimento degli obiettivi è analizzato nell'ambito del riesame del Sistema di gestione per la Qualità e/o in riunioni di controllo dello stato di avanzamento dei piani di miglioramento interni convocate in funzione delle scadenze e delle tempistiche previste dai piani medesimi.

La Casa di cura Mater Dei ha adottato un 'Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo idoneo a prevenire i reati previsti dal D. Lgs. 231/2001. Tale Modello è comprensivo di un Codice comportamentale che risponde all'esigenza di prevenire la commissione di particolari tipologie di reato e predispone principi etici e regole di comportamento. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo con il relativo Codice Etico è consultabile all'indirizzo internet [www.materdei.it](http://www.materdei.it). La casa di cura si impegna affinché siano adottati comportamenti in linea con i principi generali del Codice Etico.

Le Casa di cura ha istituito un Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello ed al quale vanno segnalati eventuali comportamenti non coerenti con quanto indicato nel Modello e nel Codice Comportamentale, indirizzando la relativa corrispondenza direttamente a [ODV.231@clinicamaterdei.it](mailto:ODV.231@clinicamaterdei.it)

La politica di qualità sopra esposta è pienamente condivisa ed approvata dalla Direzione Generale che si impegna a sostenerla, divulgarla ed a verificarne sistematicamente l'attuazione nei termini e nei modi previsti dagli obiettivi individuati.

**Dott.ssa Sonia D'Agostino**  
**Direttore Generale**