

In seguito al continuo evolversi del mercato, sempre più concorrenziale e con sempre maggiori esigenze da parte del cliente, ci impegniamo, con la collaborazione di tutto il personale operante nella struttura a:

- ricordare costantemente che il benessere dei nostri Pazienti corre parallelamente col nostro successo
- essere una struttura flessibile, e facilitare la comunicazione diretta ed indiretta con il paziente in modo da garantire un pronto adeguamento alle esigenze dello stesso
- garantire al paziente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni del paziente
- capire come si sviluppa il nostro settore di mercato ed essere sempre all'avanguardia sia dal punto di vista professionale che tecnologico.
- adottare il principio del miglioramento continuo, applicandolo tutti i giorni sia a livello personale che aziendale con l'obiettivo di accrescere sempre più la qualità dei servizi offerti ai nostri clienti, e quindi proporsi sul mercato con servizi sempre più soddisfacenti, questo attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi.
- ampliare la rete della nostra clientela

Per arrivare a tanto, siamo consci che dobbiamo:

- essere convinti che la nostra prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone con le loro competenze ed esperienze, e di come sia essenziale che chi lavora con noi sia soddisfatto di ciò che fa e del perché lo fa.
- ricordare di avere il potenziale necessario per provare ad imporci come un punto di riferimento per i nostri clienti e garantire la loro soddisfazione e la trasparenza nei rapporti.
- migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e l'efficacia del Sistema di Gestione utilizzato per garantire la stessa;
- seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (professionalità, igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata.
- Perseguire, compatibilmente con l'ottenimento delle autorizzazioni regionali e locali, l'obiettivo di mantenere attrezzature tecnologicamente all'avanguardia e di acquistarne di nuove.

Annualmente il R. LEGALE stabilisce gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento. Tali obiettivi, coerenti con la politica per la qualità dell'Ambulatorio, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei prodotti/servizi erogati. Gli obiettivi ed impegni assunti sono opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni personali rivolte ai collaboratori o con avvisi formali affissi nella bacheca aziendale e tenuti sotto controllo al fine di verificarne e promuovere il continuo miglioramento.

Gli obiettivi saranno:

- il controllo dei processi produttivi attuato attraverso modalità di "autocontrollo";
- la misurazione della soddisfazione delle esigenze dei propri clienti con riferimento alla qualità dei servizi di cui usufruiscono;
- l'attuazione di piani di sensibilizzazione e formazione continua per tutto il Personale, mirati ed appropriati, rivolti allo sviluppo professionale in particolare sulle problematiche Qualità e Sicurezza;
- il proporsi sul mercato con servizi sempre più all'avanguardia e soddisfacenti, tra cui in evidenza: le cure dal dentista in anestesia totale, un servizio concepito in anni di esperienza sul campo e ricerca, dall'equipe medica specialistica diretta dal Prof. Livio Gallottini.

Sicuri che questa è la strada per valorizzare la professionalità e l'immagine della nostra struttura.

*Il R. LEGALE assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Ambulatorio.*

Verifica RGQ \_\_\_\_\_

Approvazione R. LEGALE \_\_\_\_\_