



Clinica La Vialarda
Istituto ad Alta Specializzazione

ISO 9001:2015
Contesto – Leadership – Pianificazione
(Manuale, Politiche e RiskBasedThinking)

PO400.01

Ed. 01

Istruzione Lavorativa

15/01/2019

Pag. 1


ESTRATTO

ISO 9001:2015

Contesto - Leadership – Pianificazione (Manuale, Politiche e RiskBasedThinking)



EDIZIONE	REDATTO	VISTATO	APPROVATO	MODIFICHE	DATA
01	DG/DS/DA/RQ	DG/DS/DA/RQ	DG/DS/DA/RQ		15/01/2019
00	DG/DS/DA/RQ	DG/DS/DA/RQ	DG/DS/DA/RQ	-	25/09/2017

 Clinica La Vialarda Istituto ad Alta Specializzazione	ISO 9001:2015 Contesto – Leadership – Pianificazione (Manuale, Politiche e RiskBasedThinking)	PO400.01	Ed. 01
	Istruzione Lavorativa	15/01/2019	Pag. 2

... *omissis* ...

Capitolo 5 – LEADERSHIP

La Politica per la Qualità adottata

La Qualità è un rapporto tra una realizzazione e un’attesa perché esprime il livello di corrispondenza tra le aspettative del paziente e il servizio offerto: più le aspettative e il servizio si sovrappongono, più questi saranno giudicati essere “di qualità”.

Proprio per questo il concetto di Qualità perseguito da **Clinica La Vialarda** è definibile “customerdriven”: perché i livelli di performance e di conformità sono stabiliti dai pazienti (e più in generale dalle parti interessate), e proprio i pazienti (e le parti interessate) sono i primari deputati a valutarne il livello raggiunto.

Il concetto di Qualità tradotto in una semplice, ma allo stesso tempo fondamentale, frase può essere il seguente: “**Qualità è Amore per il Paziente**”.

Non a caso il primo dei valori contenuti nel Codice Etico di **Clinica La Vialarda**, che ispirano l’azione dei dipendenti della struttura e del Gruppo Sanitario, è quello di “Amare il paziente”.

I valori e gli obiettivi di **Clinica La Vialarda** e di tutti i collaboratori della Clinica, si possono così riassumere:

- **Amare il paziente;**
- **Amare la propria professione;**
- **Avere consapevolezza del proprio ruolo;**
- **Crede nella missione aziendale;**

Al fine di poter raggiungere l’obiettivo primario di Soddisfare le Aspettative delle Parti Interessate, **Clinica La Vialarda**, adotta strumenti operativi di carattere organizzativo ed operativo che, nel rispetto dello standard ISO 9001:2015, permettono di garantire l’erogazione sistemica di un servizio in linea non solo con le aspettative del paziente ma anche delle normative nazionali cogenti.

L’attività erogata dalla **Clinica La Vialarda** tiene conto della Politica della Qualità, redatta alla luce degli indirizzi del Gruppo Sanitario Policlinico di Monza S.p.a., nonché:

- del contesto sia esterno che interno in cui opera l’Organizzazione;
- dei requisiti e delle aspettative delle Parti Interessate coinvolte nell’attività dell’Organizzazione;
- dei requisiti delle normative cogenti applicabili;
- del miglioramento continuo, perseguito mediante l’adozione del modello operativo P.D.C.A applicato nel rispetto del principio del Risk Based Thinking.

... *omissis* ...