

 <p>CENTRO POLISPECIALISTICO SANTA APOLLONIA Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe M. Rauso</p>	<p>POLITICA DELLA QUALITÀ</p>	MOD. 5.0
		ED 1
		Rev. 0
		Data 01/10/2020
		Pag. 1 di 2

Il Legale Rappresentante della **Centro Apollonia** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'utente.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il paziente assume un ruolo centrale per il successo della **Centro Apollonia** e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi ed interventi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Per i motivi sopra illustrati, la **Centro Apollonia** ha deciso di concentrare la propria attenzione sul raggiungimento di obiettivi di largo respiro, i quali possono essere suddivisi in obiettivi di lungo-medio e breve termine.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'Alta Direzione si pone i seguenti obiettivi:

- ❑ **Ampliare il proprio organico inserendo risorse altamente preparate e competenti**
- ❑ **Aumento annuo degli interventi**
- ❑ **Inserimento in azienda di macchinari e attrezzature all'avanguardia e al passo con i mutamenti tecnologici**
- ❑ **Intessere relazioni con i migliori fornitori presenti sul mercato**

Per quanto riguarda il secondo aspetto, invece, l'azienda si concentrerà su obiettivi gestionali concreti quali:

- ❑ **il miglioramento della pianificazione del lavoro;**
- ❑ **l'aumento della soddisfazione dei pazienti**
- ❑ **la costante riduzione del numero dei reclami**
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il paziente;**
- ❑ **l'assistenza al paziente;**

 <p>SANTA APOLLONIA Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe M. Rauso</p>	<p>POLITICA DELLA QUALITÀ</p>	MOD. 5.0
		ED 1
		Rev. 0
		Data 01/10/2020
		Pag. 2 di 2

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di **formazione ed informazione** del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato che diventa ogni giorno più competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Caserta, 01/10/2020

L'amministratore