



 <b>Clinica Eporediese</b> Istituto ad Alta Specializzazione	ISO 9001:2015 <b>Contesto – Leadership – Pianificazione</b> (Manuale, Politiche e RiskBasedThinking)	PO400.01	Ed. 02
	Istruzione Lavorativa	30/09/2019	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 Eporediese** 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 Eporediese**, 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 Eporediese** 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 Eporediese**, 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 Eporediese** 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.