



Servizi Medici s.r.l. tutela il diritto alla salute dei propri pazienti mediante l'effettuazione di attività, clinico, diagnostica, riabilitativa e di recupero e rieducazione funzionale, tese a consentire o la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti o il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità e permettendo così una miglior qualità della vita.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento dei processi operativi, del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di accreditamento.

Servizi Medici s.r.l. si impegna pertanto, a:

- porre al centro della propria attività i pazienti e la soddisfazione dei loro bisogni, assicurando che le esigenze e le aspettative degli Utenti siano determinate, comprese a tutti i livelli aziendali e convertite in requisiti, e che sia monitorato il livello di soddisfazione raggiunto.
- a perseverare nel miglioramento continuo delle proprie prestazioni definendo, attuando e aggiornando i processi di progettazione e sviluppo necessari per rispondere alle aspettative ed esigenze espresse e non dei pazienti al fine di per accrescerne la loro soddisfazione;
- accogliere il paziente in un clima di solidarietà e nel pieno rispetto della dignità della sua persona, assicurandone la cura, l'assistenza, il sostegno e la riabilitazione ;
- operare in qualità, nel pieno rispetto delle norme applicabili e delle leggi vigenti, realizzando un servizio efficace ed efficiente, attuando periodiche verifiche sull'adeguatezza dei processi e delle prestazioni, promuovendo il miglioramento continuo attraverso l'analisi dei rischi e delle opportunità identificati e monitorati periodicamente;
- mantenere e sviluppare le competenze del personale attraverso la formazione costante, trasmettendo informazioni trasparenti e chiare utili ad accrescere la consapevolezza individuale del proprio ruolo al fine del raggiungimento degli obiettivi;
- garantire la sicurezza, intesa come tutela dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro;
- mantenere un efficace sistema di comunicazione con fornitori e clienti soddisfacendoli tramite la fornitura puntuale di servizi di qualità, conformi ai requisiti;
- mantenere un Sistema Qualità efficace, costantemente appropriato alle esigenze aziendali, conforme alla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e diffonderne i principi a tutti i livelli. A tal fine i Responsabili di funzione individuati nell'organigramma sono investiti dell'autorità per l'applicazione del sistema qualità con l'impegno di relazionare periodicamente sull'andamento della qualità nell'area di propria pertinenza;
- diffondere la Politica per la qualità, stabilire gli obiettivi per ciascuna funzione aziendale e ottenere l'impegno per il miglioramento continuo da parte di tutto il personale
- ottenere risultati economici atti a permettere il perseguimento di nuovi obiettivi ed il consolidamento di quelli già raggiunti.

Tutta la Struttura è impegnata a promuovere la crescita civile e sociale in dialogo armonioso e sereno senza alcuna discriminazione di sesso, età, origine, religione o



convinzione politica, nel rispetto rigoroso dei doveri e dei diritti reciproci e nell'adesione a questi principi.

Servizi Medici s.r.l. si impegna a riesaminare almeno annualmente la Politica aziendale, definendo e riesaminando gli obiettivi per la qualità contestualmente al Riesame da parte della Direzione, per confermarla o aggiornarla secondo le esigenze.

Bordighera, li 24/11/2017

Il Presidente *M. Terzi*