

## VALORI

L'ambulatorio "Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l." si ispira ai seguenti valori:

- Eguaglianza: il servizio è erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti; tenendo conto della diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni degli utenti;
- Imparzialità: non è ammessa alcuna forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto;
- Continuità: l'erogazione del servizio non può essere interrotto se non nei casi previsti dalla normativa di settore;
- Diritto di scelta: quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi;
- Partecipazione: il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio permette una maggiore efficacia della prestazione sanitaria offerta;
- Efficacia ed efficienza: il servizio viene erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

## MISSION

L'ambulatorio "Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l." con la politica della qualità intende dimostrare il proprio impegno nel:

- effettuare un servizio efficace, efficiente e di qualità;
- soddisfare i propri clienti attraverso un ambiente accogliente e ben organizzato;
- supportare il personale operante nelle problematiche giornaliere al fine di creare un clima sereno, collaborativo ed empatico;
- rispettare le norme cogenti applicabili;
- applicare e mantenere il sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, la Direzione dell'ambulatorio "Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l.":

- monitora costantemente l'operato dei suoi dipendenti anche attraverso audit interni (almeno 2 volte l'anno);
- propone attività di formazione costante ai dipendenti (per il raggiungimento dei crediti ECM previsti);
- monitora la soddisfazione dei clienti (tramite questionari di soddisfazione e recensioni google);

- assicura il rispetto dei requisiti di accreditamento (attraverso autovalutazione e conferma da parte dell'ente di accreditamento);
- assicura il rispetto delle leggi e delle norme in ambito sicurezza attraverso controlli mensili;
- monitora il rispetto delle norme in ambito privacy tramite audit interni.
- applica il sistema di gestione per la qualità, certificato con successo dal 2011.

Per mantenere e migliorare i nostri standard di qualità è necessario l'impegno di tutto il personale il quale è chiamato a collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

Chiediamo, inoltre, la collaborazione dei nostri utenti, che attraverso le loro segnalazioni negli appositi moduli disponibili presso l'accettazione, possono esprimere le loro considerazioni sul servizio ricevuto e aiutarci così a mantenere alta la qualità del nostro servizio e a sfruttare tutte le possibilità di miglioramento che ci si offrono.

Data: 26/01/2024

Rappresentante Legale