POLITICA DELLA QUALITÀ

La struttura Borgo dei Mastri è una organizzazione che da anni opera nel settore della Riabilitazione Psico-sociale e Neuromotoria ed ha basato l'erogazione del servizio offerto al cliente/paziente/ospite esclusivamente sulla qualità aziendale. L'Azienda è caratterizzata da una complessa organizzazione strutturale e da una pluralità di competenze professionali tale da renderla imprescindibile dalla realizzazione di forme di governo aziendale che rispondano a criteri di funzionamento qualitativamente elevati. Pertanto, Borgo dei Mastri ha individuato nel concetto "qualità" uno stile di conduzione aziendale orientata esclusivamente sulla efficacia ed efficienza della prestazione sanitaria. L'orgoglio dell'azienda, in specie del suo Amministratore Unico, è stato quello di aver preparato fin dai primi anni di attività le risorse umane ad una cultura incentrata prettamente sulla qualità attraverso una costante formazione del personale aziendale. La professionalizzazione delle risorse è stata considerata elemento strategico della politica aziendale influendo direttamente sulla qualità dell'assistenza oltre che sulla soddisfazione del cliente/paziente/ospite e, inoltre, ha contribuito al miglioramento continuo dell'erogazione del servizio riabilitativo.

Pertanto in un ambiente di lavoro ad elevata professionalità, la capacità di coinvolgere e valorizzare le risorse, diventa l'accesso principale per il miglioramento delle relazioni interne alla struttura, esprimendo così il potenziale dell'intera organizzazione e non riducendo il servizio ad una semplice somma di contributi individuali.

La qualità espressa da Borgo dei Mastri si percepisce, non solo dagli aspetti organizzativi e dalla competenza professionale degli operatori, ma soprattutto dall'esclusività dello stile di esecuzione del lavoro, dal comportamento etico e dal modo di comunicare e di ascoltare le esigenze manifestate dai fruitori.

Borgo dei Mastri, prima che ottenesse la Certificazione di Qualità, né ha dovuto cambiare il modo di lavorare e né ha dovuto combattere l'inerzia del personale, ma ha continuato ad operare secondo la metodologia predefinita cercando solo di perfezionarsi per adattarsi alle esigenze richieste.

E' necessario evidenziare che non esiste azienda che possa comprare il proprio modo di gestire la qualità, ma lo deve trovare al proprio interno, ed è per questo motivo che Borgo dei Mastri è una delle poche strutture, nel panorama sanitario nazionale pubblico e privato, prese ad esempio per l'efficienza delle prestazioni rivolte alle persone affette da patologia psichiatrica (La Commissione Progetto Salute nell'anno 2004 ha conferito il premio per la "*Qualità dei servizi socio-sanitari e assistenziali*").

Borgo dei Mastri è una azienda Certificata con il Sistema Qualità dal 13 dicembre 2002 ed applica la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

La certificazione risulta essere la massima espressione realizzatrice per chi ha l'idea di ottenere un marchio di prestigio che possa proiettarlo verso mete ambite, ma per Borgo dei Mastri è stata una logica conseguenza della professionalità, efficacia ed efficienza costruita in anni di attività.

Borgo dei Mastri garantisce il rispetto delle norme cogenti applicabili alla propria attività e si pone principalmente l'obiettivo di migliorare costantemente il servizio offerto al Paziente poiché, essendo la fonte di sopravvivenza della struttura, merita di essere tutelato, salvaguardato, ma soprattutto è essenziale realizzare e soddisfare le sue aspettative.

Pertanto, la politica aziendale di Borgo dei Mastri è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni, utilizzando come fonte di ritorno reclami e questionari di soddisfazione e se dovessero registrarsi delle difformità, saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata. L'obiettivo dell'organizzazione è la costituzione di un Ufficio Statistico necessario a catalizzare le diverse informazione provenienti dalle attività di primaria importanza e, contestualmente, analizzarle per focalizzare con certezza i punti deboli ed individuare gli interventi sostanziali.

L'Amministratore Unico, affinché sia garantita la politica della qualità e sia soddisfatto l'obiettivo fissato, ha nominato il "Rappresentante della Direzione per la Qualità" nella persona del Responsabile Gestione Qualità, con l'incarico di monitorare il Sistema Qualità Aziendale.

Infine, è indispensabile fare riferimento ad una massima aziendale: "La nostra filosofia e il nostro "Modus Operandi" si basa sia sulla correttezza professionale e morale e sia sulla professionalità delle persone che vi operano".

Paterno Calabro lì, 15-01-18