



MISSION, VISION E POLITICA PER LA QUALITÀ

1. MISSION

Le Terme di Monticelli sono una stazione termale dove sono praticate da più di ottanta anni le terapie termali naturali e quant'altro è utile per la cura e la prevenzione; una "fabbrica di salute" volta a ritrovare l'armonia ed il benessere perduti; un "centro di rigenerazione" in cui è possibile ricostruire il proprio tessuto psicofisico in un ambiente a misura d'uomo.

Ragion d'essere delle Terme di Monticelli è la cultura della salute e l'arte di coltivarla; infatti curare il proprio corpo e mantenerlo in buona salute è una delle basi fondamentali per vivere bene. Ciò viene attuato utilizzando le proprietà terapeutiche dell'acqua termale anche all'interno del Poliambulatorio medico.

Ragion d'essere e prospettive strategiche comportano che Terme di Monticelli si prefiggano questi obiettivi: soddisfazione del cittadino-paziente, quindi attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi e della domanda di salute.

2. VISION

Le Terme di Monticelli hanno l'obiettivo di migliorare il rapporto tra il Poliambulatorio medico (Cardiologia, Otorinolaringoiatria, Ortopedia, Medicina fisica e riabilitativa, Punto prelievi) all'interno della struttura termale e chiunque abbia contatti con la stessa, sia tramite il Servizio Sanitario Nazionale che a proprie spese, garantendo a tutti l'identico trattamento. Tutti i trattamenti sono effettuati da personale in possesso del titolo professionale richiesto per le singole terapie e con le migliori tecniche conosciute volte a dare il massimo vantaggio al curando.

Le Terme di Monticelli, in linea con le direttive del COTER, intendono essere un punto di riferimento dei cittadini per migliorare lo stile e la qualità della vita in Emilia Romagna utilizzando le proprietà dell'acqua termale nella cura e prevenzione delle persone.

3. POLITICA

La Direzione Generale di Terme di Monticelli in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di garantire un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 con il preciso obiettivo di continuità e miglioramento continuo attraverso la certificazione aziendale.

E' quindi intendimento della Società, affrontare e risolvere le problematiche conseguenti al perseguimento di tale scopo adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività di cura e soprattutto responsabilizzando in modo coordinato tutto il Personale sanitario e non che opera in Azienda.

Obiettivo di Terme di Monticelli è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficace, efficiente ed economico mantenendo un sistema di gestione aziendale della qualità improntato sui seguenti principi fondamentali:

- 1) costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità da reclamo cliente nella convinzione che un difetto può condurre non solo ad un intervento correttivo (ed ai relativi costi), ma anche a possibili azioni per responsabilità per danni. Monitoraggio del numero di reclami clienti.
- 2) Perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i fornitori allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva.



Allegato 3 al MSGQ
Mission, Vision e Politica per la Qualità

REV. 5 del 12/09/2017

Pag. 2 di 2

- 3) Offrire servizi e prestazioni di qualità (durata delle cure, metodologia della somministrazione delle cure, cortesia del personale curante). Il tutto si riassume nel monitoraggio dell'indice di soddisfazione del cliente.
- 4) Impegno costante nel mantenere un buon livello di organizzazione aziendale attraverso il coinvolgimento del personale interno, monitorandolo tramite le ore di formazione.
- 5) Investimenti continui per ristrutturazioni, strutture, sostituzione apparecchiature ed impianti al fine di perseguire la completa soddisfazione dei clienti.
- 6) Puntare sulla manutenzione ordinaria degli impianti attraverso la definizione di un piano di manutenzione ordinaria evitando spese straordinarie dovute a guasti. Monitoraggio attraverso valutazione dei costi sostenuti e delle ore spese per gli interventi straordinari.
- 7) Mantenere un livello di affluenza costante investendo in forme pubblicitarie.
- 8) Ottemperare ai requisiti cogenti, in riferimento alla sicurezza nei luoghi di lavoro. Monitoraggio attraverso il numero di infortuni.
- 9) Ampliare la gamma dei servizi offerti, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, in relazione alle esigenze di mercato e alle richieste della clientela.
- 10) Aggiornare periodicamente l'analisi dei rischi aziendali e Piano Strategico al fine di valutare le azioni necessarie per la riduzione o l'eliminazione degli stessi.**

La Direzione, al fine di garantire che l'espletamento di tutte le attività ottemperi alla politica della qualità definita e soddisfi gli obiettivi fissati, ha nominato un Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, con l'incarico di formalizzare il Sistema Qualità aziendale e di monitorare l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza. Il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- promuovere tutte le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni non conformi al Sistema Qualità aziendale
- identificare e registrare ogni problema rilevante per la qualità del sistema
- proporre, concordare ed avviare soluzioni attraverso i canali stabiliti
- verificare l'attuazione delle soluzioni concordate e stabilite.

La Direzione fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità propria e di tutto il personale ed è prerogativa di ognuno che il Sistema Qualità venga gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate.

La Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione, a tutti i livelli, della Politica qui esposta e la verifica periodica del suo grado di idoneità, comprensione e di attuazione attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti.

La Direzione Generale

TERME DI MONTICELLI S.P.A.
Il Presidente
Ing. Mario Borghini

FIRMA RSQA: **TERME DI MONTICELLI S.p.A.**
Via Basse, 5
43521 MONTICELLI TERME - PARMA
P.I./C.F. 00169230348