

## POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione del Poliambulatorio "Gratia et Salus" definisce e documenta la propria politica per la qualità, ivi inclusi gli obiettivi e gli impegni per la qualità, assicurando che sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

La politica per la qualità, e i relativi obiettivi, sono attinenti agli obiettivi aziendali e alle esigenze e aspettative dei propri clienti e vengono verificati ed aggiornati in sede di riesame annuale della Direzione.

L'organizzazione, al fine di mantenere e far crescere il Sistema di Gestione per la Qualità, si propone di:

- sviluppare la propria capacità di rispondere ed anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati, andando così a fornire al cliente un servizio di qualità affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- la Direzione si impegna a pianificare ed attuare il processo di coinvolgimento continuo di tutto il personale per il raggiungimento della necessaria sensibilità verso i concetti e gli strumenti della qualità. Il sistema qualità deve operare in conformità alle prescrizioni dettate dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015;
- mantenere la conformità alle norme, in riferimento alla qualità del servizio erogato.

A tal fine, la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

- stabilire e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
- dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca un'organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
- gestire ogni processo attraverso la metodologia del PDCA, con un approccio Risk-Based Thinking;
- utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi;
- implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
- formare e sensibilizzare tutto il personale, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti dall'intero team;
- valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della Direzione;
- attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
- migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami.

## MISSION

E' parte integrante, e fondamentale, della Mission aziendale la **promozione di un nuovo atteggiamento culturale** volto ad interpretare attivamente il ruolo del Medico Competente in azienda quale consulente fondamentale e obbligatorio del datore di lavoro che voglia favorire la salute e la soddisfazione del lavoratore, al fine di **raggiungere successi aziendali partecipati**.

## VISION

E' nostro obiettivo costituire, in ciascuna azienda, un **Team di esperti** pronti alla massima collaborazione per valorizzare ogni elemento presente e raggiungere l'eccellenza.

Per *Gratia et Salus* ciò si realizza entrando in azienda, studiandone ambiente, lavorazione e organizzazione, al fine di giungere all'atto medico finalizzato alla **prevenzione ed alla promozione della salute** e, in ultima analisi, al massimo e migliore rendimento operativo quale esito sinergico di un **solido e strutturato progetto comune**.

## OBIETTIVI PER LA QUALITA' 2020-2021

Vedi documento allegato.

Bologna, 13 maggio 2022

Stefano  
AMBULATORIO GRATIA et SALUS  
Via Gueifa, 76 - 40138 BOLOGNA  
Tel. 051 558638  
info@gratiaetsalus.it  
C.f./P.Iva 02015391200  
Autorizz. PG N. 184509/2013

Direzione Aziendale