

La direzione ha ritenuto opportuno dotarsi di un sistema di gestione per la qualità ponendo il cliente e la sua soddisfazione quale fattore centrale di riferimento.

La nostra società pone l'attenzione, al fine di soddisfare i requisiti, nel cliente pubblico e privato presente nel mercato nazionale e si propone di organizzare il sistema di gestione in modo da cogliere le sue aspettative ed istanze e soddisfarle.

L'organizzazione, al fine di rendere l'azienda sempre più competitiva ha analizzato le esigenze e aspettative del cliente basandosi sui contratti formulati e portati a termine al fine di soddisfarlo il più possibile. La direzione ha inoltre determinato e affrontato i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, partendo dal contesto in cui si opera. Sulla base di quanto emerso si sono colte dei requisiti e delle aspettative che l'azienda ha recepito trasformandoli in obiettivi e indicatori e predisponendo un sistema di gestione appropriato.

L'organizzazione ritiene importante e strategico il suo diretto coinvolgimento nella gestione del sistema e quello di tutto il personale a vari livelli al fine del miglioramento dell'ambiente di lavoro, di aumentare la motivazione del personale, di avere un prodotto/servizio sempre migliore e promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso gli aspetti normativi e di sicurezza. La direzione intende coinvolgere anche i fornitori in outsourcing nel raggiungimento dei propri obiettivi e nell'effettuazione delle attività in un'ottica di miglioramento e di uno standard qualitativo del prodotto/ servizio molto elevato.

Inoltre, la direzione pone la propria attenzione sull'aumento dell'efficienza attraverso la diminuzione delle problematiche intervenute e dei tempi necessari per erogare i servizi; il fine è quello di limitare i costi e di essere sempre più competitivi nel mercato.

Coerentemente con la politica della qualità dell'azienda, l'organizzazione si pone i seguenti obiettivi:

1. Ricercare la piena soddisfazione delle esigenze del Cliente definendo i requisiti del cliente stesso e fornendo prodotti\servizi conformi alle specifiche contrattuali e normativi;
2. Erogare i servizi rispettando le direttive e leggi di riferimento sia per quanto riguarda il servizio reso al cliente sia per quanto riguarda il rispetto delle norme di sicurezza;
3. Ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Azienda di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo; (questo obiettivo verrà raggiunto tramite la strutturazione del sistema)
4. Rispettare l'ambiente sottostante durante tutto il periodo di erogazione del servizio;
5. mantenere un sistema di gestione qualità adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo;
6. Garantire la sicurezza e la salvaguardia dei lavoratori durante lo svolgimento delle attività; (questo obiettivo viene realizzato adottando tutte le misure stabilite dal Dlgs. 81 e s.m.i.).
7. garantire la salvaguardia dei dati personali dei lavoratori e del cliente/fornitore
8. aumentare nel tempo la soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi e la politica per la qualità verranno portati a conoscenza del personale interessato, da parte della Direzione, tramite momenti di incontro affinché vengano compresi e sostenuti al fine dell'attuazione degli stessi e del sistema predisposto.

Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno riesaminati ed eventualmente ridefiniti al fine di un loro adeguamento.

Per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra l'organizzazione intende:

1. Monitorare le esigenze e le aspettative del mercato;
2. Definire in appositi documenti obiettivi e indici misurabili legati per es, alle non conformità, ai reclami e alla valutazione dei costi.;
3. Individuare i momenti di controllo e di riesame degli obiettivi;
4. registrare l'attività di pianificazione, di controllo e di riesame;
5. mettere a disposizione le risorse necessarie;
6. costruire un sistema di informazione con il cliente puntuale e corretto.

Per maggiori informazioni sugli obiettivi individuati in relazione alle diverse aree all'interno dell'azienda e ai controlli predisposti per verificare il raggiungimento degli stessi è stata predisposta apposita documentazione. Il modulo piano di miglioramento riporta indicatori specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Quest'ultimo viene allegato al riesame e/o utilizzato separatamente in base alle esigenze interne.

Per l'istituzione, gestione e applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato nominato il **Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ)**, avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento.

Roma, 15/11/2017

LA DIREZIONE

BIESSE MEDICA S.r.l.

L'Amministratore

