Con la stesura del presente documento, la Direzione intende esplicitare le modalità per garantire all'Azienda:

- La capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente, degli utenti, dei famigliari di quest'ultimi e quelli cogenti di pertinenza;
- Gli strumenti per individuare ed affrontare rischi ed opportunità associati al suo contesto ed ai suoi obiettivi
- Un miglioramento continuo e costante delle proprie prestazioni.

La Direzione di ***Pubblica Assistenza Croce Verde,*** consapevole che La Politica per la Qualità sia parte integrante della Politica generale e delle strategie aziendali, assicura che la stessa sia:

✓ Appropriata alle finalità ed al contesto della propria azienda e sia di supporto ai suoi indirizzi strategici.
✓ Costituisca un quadro di riferimento per determinare sempre nuovi ed ambiziosi obiettivi mirati a perseguire il miglioramento continuo.

La ***Politica per la Qualità,*** per ferma volontà della propria Direzione, si erge su sei pilastri fondamentali:

1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La nostra azienda dipende dai propri clienti, deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Pertanto, rimane fondamentale:

- ➢ Individuare e comprendere le esigenze e le aspettative del cliente, fornendo servizi che rispondano ai requisiti contrattuali e che siano conformi alle Norme ed alle Leggi applicabili
- ➢ Assicurarsi che i propri obiettivi e traguardi siano coerenti con le aspettative del cliente,
- ➢ Trasmettere e fare recepire questi principi a tutti i livelli aziendali,
- ➢ Misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza.

2. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La nostra azienda dipende dai propri clienti, deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Pertanto, rimane fondamentale:

- ➢ Porre al centro la persona, particolarmente nel momento del bisogno,
- ➢ Promuovere la cultura della solidarietà,
- ➢ Trasmettere e fare recepire questi principi a tutti i livelli aziendali,
- ➢ Misurare la soddisfazione dell'utente ed agire di conseguenza.

3. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

È convinzione delle Direzione che tutto il personale, volontario e non, impiegato nell'organizzazione, costituisca l'essenza dell'azienda ed il suo pieno coinvolgimento contribuisca in modo determinante al raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi. Pertanto, tutto il personale è tenuto a:

- ➢ Comprendere l'importanza del suo contributo e del suo ruolo all'interno della Società,
- ➢ Discutere apertamente di problemi e situazioni attinenti alle proprie mansioni,
- ➢ Condividere liberamente con le altre funzioni aziendali conoscenze ed esperienze pregresse,
- ➢ Ricercare attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze e conoscenze,
- ➢ Contribuire al miglioramento continuo.

4. RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I COLLABORATORI E GLI ENTI TERRITORIALI

Di fondamentale importanza nelle strategie aziendali, viene considerato il rapporto di interdipendenza con i propri collaboratori e gli enti territoriali. Siamo convinti che tale rapporto porti ad un reciproco beneficio, migliorando per entrambi la capacità di creare valore. Pertanto, miriamo a:

- ➢ Stabilire rapporti di partnership, chiari ed aperti
- ➢ Condividere esperienze e risorse con i propri partners,
- ➢ Essere soggetto e partner attivo nella costituzione della rete nel territorio con altre realtà che si prefiggono lo stesso scopo.

5. RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA' E GLI ORGANI PREPOSTI AL CONTROLLO

Per le attività svolte, viene considerato determinante da ***Croce Verde P.A,*** mantenere rapporti di collaborazione con la collettività in generale e gli enti preposti ai controlli. Alfine di consolidare tale posizione l'organizzazione aziendale inquadra tra i propri obiettivi:

- ➢ Mettere a disposizione della collettività il proprio know-how, acquisito in tanti anni di operatività,
- ➢ Integrare, divenendone parte attiva, l'attuale sistema socio-assistenziale e sanitario, in modo che quest'ultimo sia sempre più connotato dal pluralismo organizzativo.

6. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETA'

La Direzione ha la volontà di garantire all'Azienda un miglioramento continuo. Al fine di raggiungere gli obiettivi auspicati ed enunciati nei Riesami periodici codesta Direzione si attiva affinché:

- ➢ Questa politica sia diffusa e compresa a tutti i livelli aziendali,
- ➢ Ne sia costantemente monitorata l'adeguatezza in funzione degli eventi che si presentassero,
- ➢ Il personale abbia le necessarie risorse, sia adeguatamente formato e addestrato alle mansioni assegnate e goda della libertà di agire con responsabilità,
- ➢ Siano riconosciuti i contributi forniti dal personale ed i miglioramenti raggiunti,
- ➢ Le infrastrutture siano adeguate,
- ➢ Venga sempre effettuata un'analisi di tutti i processi per individuarne i rischi e opportunità.

*La Direzione*_____