

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Centro FISIOSPORTMEDICAL adotta un sistema di gestione per la qualità, UNI EN ISO 9001:2015, giacché fornisce con regolarità servizi che soddisfano i requisiti del cliente e mira ad accrescere la soddisfazione dello stesso tramite l'applicazione efficace del sistema di erogazione delle attività. Il soddisfacimento delle necessità del Cliente in conformità alle norme dell'etica professionale, costituisce uno dei principali obiettivi per la Politica della Qualità del Centro.

Altri obiettivi che l'organizzazione si pone sono:

- L'analisi del suo contesto, comprese le parti interessate, e la determinazione e la valutazione dei rischi dell'intero processo di erogazione e l'individuazione delle relative azioni preventive;
- la pianificazione delle attività considerando le tematiche relative al cambiamento climatico;
- Il miglioramento delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Il consolidamento e l'incremento della soddisfazione dei Clienti;
- L'assicurazione a tutto il personale di un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste;
- Miglioramento del clima interno.
- Miglioramento dell'efficienza dei processi (incremento del fatturato, riduzione dei costi).

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione ha definito alcuni **principi** che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne:

- Soddisfazione del cliente esterno;
- Soddisfazione del cliente interno (personale);
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

- Conoscenza di come il Cliente percepisce la qualità dei servizi erogati dall'organizzazione mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami e suggerimenti;
- Progressivo miglioramento ed ampliamento dei servizi forniti;
- Progressivo miglioramento del contenuto tecnologico dell'organizzazione;
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con il Cliente, mediante l'impiego di personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese.
- Partecipazione, condivisione e diffusione con clienti, autorità, stakeholder
- Miglioramento della comunicazione specifica (es. atti sanitari, organizzazione e ruoli aziendale)
- Utilizzo di nuovi canali comunicativi (es. social network)

Soddisfazione del cliente interno

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni;
- Definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli;
- Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità;
- Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali;
- Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- Miglioramento continuo dei processi di comunicazione interna, anche mediante informatizzazione di talune procedure

gestionali e sanitarie.

- Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative.

Miglioramento continuo delle prestazioni

- Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- Individuazione delle opportunità di miglioramento;
- Valutazione dei dati e delle informazioni;
- Selezione di personale competente e titolato;
- Monitoraggio di professionisti coinvolti nell'erogazione del servizio;
- Formazione ed aggiornamento continuo del personale;
- Verifiche ispettive interne del sistema;
- Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito attraverso le seguenti **strategie**:

- gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.
- garantendo personale altamente specializzato
- utilizzando l'approccio per processi e la filosofia del rischio per prevenire, eliminare o ridurre gli effetti indesiderati sul sistema, sul servizio e sulla soddisfazione dell'utente.

Le esigenze e le aspettative del Cliente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Cliente.

L'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale e di tutti i collaboratori.

La Direzione Generale, si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutte le parti in causa.

Castellammare di Stabia, 06/05/2024