

	5.2 POLITICA		ALLEGATO 2
	POLITICA PER LA QUALITÀ		
	Data 28 Novembre 2022	Rev 0	Pagina 1 di 2

Il **Centro LEA** dichiara che è sua ferma intenzione garantire, per i servizi erogati, un livello di qualità adeguato all'uso e alle attese dei propri Clienti/Utenti.

Il **Centro LEA** intende quindi basare la propria Politica per la Qualità, tenendo conto dell'orientamento al cliente/utente ed al contesto dell'organizzazione, e focalizzare il Sistema Gestione per la Qualità attraverso i seguenti obiettivi:

- organizzazione del servizio;
- investimento nelle infrastrutture e logistica;
- esplicitazione e lealtà nei rapporti;
- mantenimento di un processo di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- avere una cura particolare per i soggetti con fragilità (minori, disabili, persone che vengono da un trauma e/o intervento chirurgico, fragilità emotiva come stati particolari di ansia) in modo da ridurre al minimo eventuali reclami di tali soggetti;
- continuo miglioramento e controllo dei processi di erogazione dei servizi e di conseguenza la qualità del servizio erogato ed il rispetto dei tempi contrattuali;
- flessibilità di risposta alle esigenze;
- soddisfazione del Cliente/Utente/paziente come risultante di processi erogati che massimizzano la qualità da lui percepita;
- definizione ed attuazione di strategie di miglioramento continuo che consentano all'intera Organizzazione di raggiungere i massimi livelli di competitività;
- concentrazione degli sforzi dell'Organizzazione nella ricerca del miglioramento continuo dei processi, per dare come conseguenza servizi "di qualità" ogni giorno più rispondenti alle attese;

È precisa volontà della direzione del **Centro LEA**, comunicare all'Organizzazione stessa l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente/Utente ed a quelli cogenti applicabili e definire ed attuare strategie di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità, che consentano all'intera Organizzazione di raggiungere i massimi livelli di competitività.

La crescente competitività messa in atto dai concorrenti nel contesto di un mercato sempre più orientato al soddisfacimento del Cliente/Utente impone che vengano raggiunti i seguenti obiettivi strategici:

1. *assicurare il rispetto dei requisiti qualitativi, quantitativi, temporali in conformità agli stessi requisiti specificati con il Cliente;*
2. *tendere costantemente alla piena soddisfazione delle necessità implicite ed esplicite del Cliente;*
3. *mantenere costantemente monitorato il grado di conformità del Sistema alle norme, leggi e regolamenti di riferimento;*
4. *promuovere ed implementare programmi di formazione interna al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse;*

Gli strumenti applicati per conseguire tali risultati complessivi, ovvero gli obiettivi generali dell'Organizzazione sono:

- *Continuo coinvolgimento delle risorse umane*

	5.2 POLITICA		ALLEGATO 2
	POLITICA PER LA QUALITÀ		
	Data 28 Novembre 2022	Rev 0	Pagina 2 di 2

- *Continuo miglioramento della struttura organizzativa intesa come: infrastrutture, risorse umane;*
- *Efficienza sia verticale che orizzontale dell'Organizzazione; gestione dei clienti, programmazione dei servizi e riduzione al minimo delle non conformità che possono aver impatto sia sui clienti che sul Sistema interno*
- *Efficacia dei processi oggetto delle attività;*
- *Customer Satisfaction, valutabile "anche" attraverso i risultati di fatturato complessivo e per tipologia di Clienti.*

Per il conseguimento di tali obiettivi la Direzione ritiene indispensabile che la Politica per la Qualità sia comunicata e compresa all'interno della Organizzazione ed a tale scopo si impegna a:

- promuovere attività di formazione ed addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel presente Manuale della Qualità;
- coinvolgere il personale dell'organizzazione, a qualsiasi livello, per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità dell'Organizzazione;
- in particolar modo, assicurare le conoscenze adeguate all'espletamento degli audit interni da parte del personale dell'organizzazione.

Il successo dell'Organizzazione è conseguenza della soddisfazione dei clienti che beneficiano dei servizi offerti. Il lavoro si basa molto sulla capacità di interpretare e capire le varie necessità sia del Cliente/Utente sia del mercato. In altre parole il criterio di attuazione della Qualità è il continuo miglioramento della prestazione complessiva, sia in termini di professionalità, sia in termini di immagine della Società, destinata a riflettersi sui clienti che si avvalgono dei servizi.

La presente Politica per la Qualità è oggetto di riesame periodico da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità.

LA DIREZIONE