



Istituto Santa Chiara Srl è un'organizzazione che dedica le sue attività alla: Progettazione ed erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura di riabilitazione neuropsicologica e cognitiva in regime ambulatoriale e semiresidenziale. Progettazione, erogazione e gestione di corsi di formazione in ambito sanitario.

La politica aziendale, definita dalla Direzione in sintonia con le linee guida aziendali, è orientata a garantire il soddisfacimento dei requisiti del cliente e delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'azienda) ed al miglioramento delle proprie prestazioni.

Per questo la Direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano i diversi aspetti siano pianificati, tenuti sotto controllo e monitorati attuando un sistema di gestione conforme agli standard internazionali di riferimento.

È convinzione della Direzione che è fondamentale per il successo perseguire:

- la fidelizzazione del cliente e l'incremento del loro numero;
- il miglioramento continuativo dell'efficacia del SGQ;
- la garanzia nel tempo della costante qualità dei servizi erogati e prodotti commercializzati;
- il miglioramento del servizio al Cliente;
- il mantenimento e continuo incremento della presenza sul mercato;
- il coinvolgimento attivo e la partecipazione consapevole del personale aziendale al raggiungimento, mantenimento e miglioramento degli obiettivi della conduzione aziendale per la Qualità;
- il continuo adeguamento delle risorse e delle competenze in relazione allo sviluppo tecnologico e alla complessità dei prodotti/ servizi offerti.

Il raggiungimento di questi indirizzi è garantito dal continuo sviluppo di una cultura aziendale orientata ad un clima partecipativo e da un adeguato sistema di comunicazione tesi alla prevenzione ed al miglioramento delle prestazioni e di formare in modo specifico il personale interno.

Esplicito impegno della Direzione è quello di fornire, a tutti i livelli, i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A tal fine la Direzione si impegna, nel rispetto delle normative di legge, a:

- responsabilizzare le funzioni aziendali per il raggiungimento degli obiettivi di questa politica;
- garantire la pronta risposta a disservizi, reclami e anomalie nel miglior modo e minor tempo possibile;
- avviare e mantenere attivo un processo di conoscenza delle esigenze dei clienti e dei relativi livelli di soddisfazione, al fine di perseguire obiettivi di miglioramento coerenti con tali esigenze.

Un quadro di riferimento per riesaminare il rispetto della Politica aziendale ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso opportuni indicatori, è definito dalla Direzione attraverso uno specifico processo nei documenti "Contesto aziendale" ed "Elenco obiettivi ed indicatori".



Partecipando direttamente alle varie attività aziendali, sarà cura della Direzione far sì che il Sistema sia istituito, applicato e mantenuto attivo conformemente alle prescrizioni delle normative di riferimento, verificato per l'efficacia dell'attuazione e l'andamento dei risultati in relazione agli obiettivi fissati.

Nell'espletare tale attività, la Direzione potrà fare affidamento sul personale dell'impresa che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Sarà forte impegno della Direzione e dei dipendenti il cercare di perseguire i principi sopra esposti anche in relazione alla formazione specifica che l'Azienda si è impegnata a dare loro. In particolare, a partire dalla diffusione e della comprensione della presente politica al personale che lavora per l'organizzazione o per conto di essa.

La politica è stata spiegata durante il periodo di messa a norma e viene inserita nella formazione cosicché ogni nuovo addetto recepisca completamente la politica adottata.

*Lecce, 10.01.18*

*La direzione*