

Casa di Riposo "G. B. TAYLOR"	5.2 POLITICA		ALLEGATO 2
	POLITICA PER LA QUALITA'		
	Data 10.04.2018	Rev 1	Pagina 1 di 2

La Casa di riposo G. B. Taylor si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli Ospiti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale. A tal fine intende perseguire i seguenti obiettivi strategici, che sono alla base della sua politica per la Qualità:

- Incrementare la soddisfazione degli Ospiti e dei familiari
- Efficacia del Progetto Globale
- Mantenere, migliorare e potenziare le infrastrutture
- Miglioramento della struttura organizzativa e consolidamento dei processi aziendali finalizzati all'erogazione del servizio
- Miglioramento della comunicazione verso l'esterno
- Migliorare la professionalità e la motivazione delle risorse umane

La valutazione della qualità percepita dagli utenti (Ospiti e loro Familiari) è l'indicatore più efficace della validità delle scelte. Pertanto tutte le osservazioni e i reclami degli Ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate.

A partire dall'impegno della Direzione e, con le responsabilità di ognuno, ci si orienterà a focalizzare il Sistema di Gestione per la Qualità verso l'orientamento al Cliente ed al contesto dell'organizzazione, perseguita attraverso i seguenti obiettivi:

- incrementare la soddisfazione degli Ospiti e dei familiari. A tale fine la Direzione si impegna attivamente per migliorare in continuo i processi in modo che le prestazioni risultino sempre più soddisfacenti per gli Ospiti, per le famiglie e per le altre parti interessate.
- comprendere correttamente le attese degli Ospiti e delle Parti Interessate e tradurle in informazioni da diffondere all'interno della nostra Casa e nei nostri documenti. A tale fine la direzione si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.
- definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione, il rispetto delle responsabilità stesse e la consapevolezza che il risultato finale dipende in gran parte dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati
- migliorare la professionalità e della motivazione delle risorse umane. Poiché ciascun Collaboratore è una risorsa fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:
 - selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
 - fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
 - comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti
- mantenere, migliorare e potenziare le infrastrutture. La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.
- mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001.

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:

Casa di Riposo "G. B. TAYLOR"	5.2 POLITICA		ALLEGATO 2
	POLITICA PER LA QUALITA'		
	Data 10.04.2018	Rev 1	Pagina 2 di 2

- presentarla a tutto il personale tramite diffusione in bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione
- promuovere attività di formazione ed addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:15 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel presente Manuale di gestione per la Qualità;
- coinvolgere il personale, a qualsiasi livello, per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità dell'organizzazione;
- rendere disponibile la politica qualità alle parti interessate

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

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

LA DIREZIONE