



Allegato 3 al MSGQA
Politica per la Qualità e Ambiente

REV. 1 del 08.09.09

Pag. 1 di 2

POLITICA PER LA QUALITÀ E AMBIENTE

1. Generalità

Al fine di garantire la corretta gestione di un Sistema Qualità e Ambiente e l'applicazione della presente Politica per la Qualità e Ambiente, la Direzione Generale chiede la collaborazione di tutto il Personale Aziendale, verso il quale s'impegna al fine di fornirgli le informazioni necessarie per comprendere l'importanza del proprio ruolo nell'ambito del Sistema.

La Politica della Qualità e Ambiente perseguita da TERME DI MONTICELLI S.P.A. è esplicitata nei punti seguenti:

➤ **RAPPORTI CON I CLIENTI**

Nell'ambito dei rapporti che TERME DI MONTICELLI S.P.A. intrattiene con la propria Clientela, risultano essere prerogative indispensabili:

- percepire in modo corretto le richieste e i bisogni del Cliente e tradurli in servizi di Qualità che concretizzino e superino le sue aspettative;
- mostrare la maggiore flessibilità possibile rispetto alle esigenze dei Clienti;
- mantenere con i Clienti rapporti chiari al fine di prevenire eventuali reclami da parte degli stessi;
- rispettare i tempi di erogazione delle cure previsti;
- valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- valutare le criticità rilevate dai Clienti attraverso lo studio delle cause dei reclami dagli stessi presentati.

➤ **RAPPORTI CON I FORNITORI**

Per quanto attiene ai rapporti dell'Azienda con i propri Fornitori, si ritiene auspicabile:

- effettuare un'accurata analisi volta alla selezione di Fornitori affidabili con i quali intraprendere rapporti duraturi;
- rendere i Fornitori stessi partecipi della Politica per la Qualità e Ambiente perseguita dall'Azienda, in modo da integrarli come collaboratori, vista l'importanza che gli stessi ricoprono (medici esterni ed altre figure di professionisti);
- coinvolgere i Fornitori nei piani di miglioramento aziendali e nello scambio di know-how.

➤ **ORGANIZZAZIONE INTERNA**

Al fine dell'ottimizzazione dell'organizzazione interna, la Direzione Generale di TERME DI MONTICELLI S.P.A. giudica prioritario:

- provvedere a fornire a tutti i dipendenti gli strumenti pratici (medico-curativi) e teorici (Documentazione tecnica e specifiche ben precise) che li mettano in grado di contribuire al conseguimento di ottime ed efficaci cure somministrate ai curandi;
- coinvolgere e integrare tutte le risorse aziendali nell'ottimizzazione delle attività e nel miglioramento dei servizi di cura in funzione delle aspettative del Cliente;
- identificare ed investigare le aree critiche per la Qualità e Ambiente;
- attuare Azioni Correttive e/o Preventive;
- puntare al miglioramento continuo sia delle strutture/strumenti che delle cure erogate.

2. POLITICA

La Direzione Generale di TERME DI MONTICELLI S.p.A. in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità e dell'ambiente, ha deciso di garantire un Sistema Qualità e Ambiente conforme alle norme ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 con il preciso obiettivo di continuità e miglioramento continuo attraverso alla certificazione aziendale.

E' quindi intendimento della Società, affrontare e risolvere le problematiche conseguenti al perseguimento di tale scopo adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle



Allegato 3 al MSGQA
Politica per la Qualità e Ambiente

REV. 1 del 08.09.09

Pag. 2 di 2

attività di cura e soprattutto responsabilizzando in modo coordinato tutto il Personale sanitario e non che opera in Azienda.

Obiettivo delle Terme di Monticelli S.p.A. è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficace, efficiente ed economico mantenendo un sistema di gestione aziendale della qualità e dell'ambiente improntato sui seguenti principi fondamentali:

- 1) prevenire l'inquinamento e implementare un sistema che permetta il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, nonché il rispetto della legislazione ambientale applicabile agli aspetti ambientali dell'azienda (Monitoraggio dei consumi idrici e della produzione di rifiuti pericolosi)
- 2) costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità da reclamo cliente nella convinzione che un difetto può condurre non solo ad un intervento correttivo (ed ai relativi costi), ma anche a possibili azioni per responsabilità per danni. Monitoraggio del numero di reclami clienti e reclami ambientali.
- 3) Perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i fornitori allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva.
- 4) Il rispetto dei requisiti contrattuali presi con i Clienti (Durata delle cure, metodologia della somministrazione delle cure, cortesia del personale curante, efficacia delle cure, ecc.). Il tutto si riassume nell'indice di soddisfazione del cliente.
- 5) Impegno costante nel mantenere un buon livello di organizzazione aziendale attraverso il coinvolgimento del personale interno, monitorandolo tramite le ore di formazione.
- 6) Investimenti continui per ristrutturazioni, strutture, sostituzione apparecchiature ed impianti al fine di perseguire la completa soddisfazione dei clienti.

La Direzione, al fine di garantire che l'espletamento di tutte le attività ottemperi alla politica della qualità e ambiente definita e soddisfi gli obiettivi fissati, ha nominato un Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità e dell'Ambiente, con l'incarico di formalizzare il Sistema Qualità e Ambiente aziendale e di monitorare l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità e Ambiente ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- promuovere tutte le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni non conformi al Sistema Qualità e Ambiente aziendale
- identificare e registrare ogni problema rilevante per la qualità del sistema, nonché per il sistema ambientale
- proporre, concordare ed avviare soluzioni attraverso i canali stabiliti
- verificare l'attuazione delle soluzioni concordate e stabilite.

La Direzione fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità propria e di tutto il Personale ed è prerogativa di ognuno che il Sistema Qualità e Ambiente venga gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate.

La Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità e Ambiente, attraverso la diffusione, a tutti i livelli, della Politica qui esposta e la verifica periodica del suo grado di idoneità, comprensione e di attuazione attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti dal Rappresentante della Direzione o direttamente accertati.

La Direzione Generale

Dott. Borrini Baldo