

POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La Direzione di Poliambulatorio e X-Ray, consapevole del fatto che la garanzia di qualità e il rispetto per l'ambiente sono capisaldi fondamentali per lo sviluppo del proprio *business* in un'ottica di eccellenza, ha deciso di strutturare il proprio modello di *governance* in riferimento al Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001, al fine di dare le necessarie garanzie sull'affidabilità e caratteristiche qualitative dei servizi forniti dall'azienda e alla norma ISO 14001, allo scopo di minimizzare l'impatto causato dall'esercizio di tali attività sull'ambiente. In linea con tali principi, la *mission* dell'azienda si declina in un operato in conformità alle normative ambientali cogenti e nel rispetto di alti standard qualitativi nonché nella garanzia della tutela della salute dell'individuo ove per "salute" si intende "lo stato di completo benessere fisico, psichico e relazionale" (Organizzazione mondiale della sanità). I principi ispiratori che l'Azienda ha fatto propri sono:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di genere, etnia, lingua, ceto sociale, nazionalità, religione ed opinioni politiche e filosofiche.
- **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- **CONTINUITÀ:** l'ambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'ambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori
- **PARTECIPAZIONE:** l'ambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'ambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo il più tempestivo possibile, i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione.
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ e DELLA RISERVATEZZA:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

La Direzione si è inoltre impegnata a definire nel tempo **obiettivi** di seguito elencati che possano essere misurabili e monitorabili al fine di consentire le necessarie azioni di miglioramento:

- **Comprendere le aspettative dei clienti:** la soddisfazione e la fedeltà del Cliente sono gli indicatori principali del successo aziendale. A tal fine si garantiscono prestazioni continue nel rispetto dei tempi migliori mediante l'attuazione di strategie di riduzione delle attese per l'accesso ai servizi e mediante la rilevazione periodica del soddisfacimento dei clienti in merito al servizio erogato;
- **Creare una concreta e duratura partnership con i fornitori,** assicurando rapporti commerciali affidabili basati su una costante reciprocità di intenti e rispondenti a parametri qualitativi ed ambientali cristallizzati ed efficaci;

- Aumentare il *know how* dell'azienda mediante formazione continua del personale al fine di attuare un efficace processo di formazione, informazione e addestramento in tema ambientale
- Adottare comportamenti e atteggiamenti ispirati a una corretta ed equilibrata gestione delle risorse
- Monitorare e migliorare costantemente le attività per lo sviluppo di iniziative di riduzione dei consumi di carta, di riduzione dell'inquinamento e delle emissioni e dell'uso dell'acqua.
- Promuovere la cultura della prevenzione attraverso la costante valutazione dei rischi, finalizzata a definire adeguate misure preventive e protettive.
- Informare i lavoratori sul sistema di gestione per l'ambiente e la qualità e diffonderne la politica al fine di renderli consapevoli delle loro responsabilità
- Favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la comunicazione interna e la formazione e stimolando tutte le funzioni che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno della Struttura, partecipando direttamente o indirettamente ai suoi risultati, a contribuire alla realizzazione della politica aziendale
- Prevenire l'inquinamento ambientale mediante una sistematica e regolamentata gestione dei rifiuti ed utilizzo di materiale riciclabile;
- Ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, aumentando il suo grado di soddisfazione e individuando le sue esigenze espresse ed implicite; rilevare periodicamente il gradimento degli utenti in merito al servizio erogato, con l'intento di migliorarlo continuamente;
- Rispettare le prescrizioni legali in materia sanitaria e ambientale, e ogni altro requisito normativo o contrattuale applicabile
- Operare in conformità ai principi di Responsabilità Sociale e Sostenibilità applicando i principi, come definiti nelle Linee Guida ISO 26000, GRI e ISO 14001 quali: trasparenza, comportamento etico, rispetto degli interessi degli stakeholder, rispetto dei principi di legalità, rispetto delle norme internazionali di comportamento, rispetto dei diritti umani, sviluppo del business in conformità alla tutela ambientale. Principi messi in campo mediante l'attenzione nel minimizzare l'utilizzo di materiale proveniente da fonti vergini, il monitoraggio di emissione di gas serra e la prevenzione di qualsiasi fonte di contaminazione biologica, chimica o fisica;
- Agire eticamente mediante l'adozione del Codice etico e il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/01.



ISO 9001:2015
Sistema di Gestione Qualità



ISO 14001:2016
Sistemi di Gestione Ambientale



ISO 26000
Guida alla Responsabilità Sociale

La Direzione Aziendale si impegna a sottoscrivere quanto dichiarato e a divulgarlo a tutti i dipendenti mediante pubblicazione sul sito.

Brescia, 15/06/2020

La Direzione
