POLITICA PER LA QUALITA'

Il soddisfacimento delle necessità del Cliente, in conformità alle norme dell'etica professionale costituisce la Politica della Qualità del Centro Fisiovesuviano Srl. Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare:

- Il miglioramento delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Il consolidamento e l'incremento della soddisfazione dei Clienti;
- L'assicurazione a tutto il personale di un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi il Management ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

- Soddisfazione del cliente esterno;
- Soddisfazione del cliente interno (personale);
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

- Conoscenza di come il Cliente percepisce la qualità dei servizi erogati dall'organizzazione mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami e suggerimenti;
- Progressivo miglioramento ed ampliamento dei servizi forniti;
- Progressivo miglioramento del contenuto tecnologico dell'organizzazione;
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con il Cliente, mediante l'impiego di personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese.

Soddisfazione del cliente interno

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni;
- Definzione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli;
- Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti, sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità;
- Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali;
- Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative

Miglioramento continuo delle prestazioni

- Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- Monitoraggio dei fallimenti della pianificazione;

- Monitoraggio delle risorse assorbite da processi e attività;
- Formazione ed aggiornamento continuo del personale;
- Selezione di professionisti collaboratori titolati;
- Verifiche ispettive interne del sistema;
- Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività, e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro) e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative del Cliente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del cliente.

L'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale e di tutti i collaboratori.
Il management si impegna ad attuare e a sostenere la politica per la qualità esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutte le parti in causa.

Data aggiornamento: 08/01/2026

Firma LR 