



## POLITICA PER LA QUALITÀ

Ed. 2 Rev. 1 del 29.11.23

### SOMMARIO

1.	DICHIARAZIONE .....	2
2.	LA "MISSION" .....	2
3.	OBIETTIVI .....	2
3.1.	Massimizzare la soddisfazione dell'utente .....	2
3.2.	La certificazione iso 9001:2015 .....	3
3.3.	Obiettivi a breve e medio termine .....	3
4.	RISORSE E METODOLOGIE DI LAVORO .....	3
5.	DESTINATARI .....	3
6.	AGGIORNAMENTO .....	4

*Il presente documento è di proprietà di VILLA ANYA SRL Nessuna parte del documento può essere riprodotta o diffusa con qualsiasi mezzo senza il consenso scritto dell'Amministratore Unico. Tutti i diritti sono riservati*

Ed / Rev	Data	Verifica (Qualità)	Approvazione (Amm. Unico)	Note
02 / 01	29.11.23			
Copia n.	00	Controllata	Consegnata a	
		Non-Controllata	Data Consegnata	29.11.23

## 1. DICHIARAZIONE

VILLA ANYA SRL S.r.l., allo scopo di formalizzare i propri impegni per la Qualità, definisce la presente POLITICA.

La direzione aziendale elabora la **Politica per la Qualità** quale documento base per la definizione e la formalizzazione delle strategie aziendali di medio-lungo periodo.

I contenuti della politica per la qualità sono stabiliti in modo che la stessa:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

## 2. LA "MISSION"

VILLA ANYA SRL S.r.l. eroga, in regime residenziale, servizi socio sanitari assistenziali e riabilitativi, rivolti a soggetti affetti da patologie stabilizzate; il livello dei servizi erogati è in grado di soddisfare le richieste degli utenti, basandosi su una nuova cultura organizzativa orientata alla pianificazione e al controllo delle diverse attività.

L'acquisizione di metodi di gestione e di organizzazione permetterà di offrire servizi di alto standard qualitativo, consentendo così di essere più professionali e affidabili al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali; VILLA ANYA SRL S.r.l. si pone come un affidabile punto di riferimento nel settore di competenza.

## 3. OBIETTIVI

Il posizionare i propri servizi sul mercato, attraverso un Sistema di Qualità già avviato, permette a VILLA ANYA SRL S.r.l. il raggiungimento degli obiettivi prioritari prefissati che si possono sintetizzare nei seguenti punti:

### 3.1. MASSIMIZZARE LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Da parte dell'utenza si assiste ad una richiesta di aumento del livello di servizio reso, sia in termini di accessibilità che di qualità; infatti, nella nostra struttura il paziente è seguito, assistito, anticipato nei suoi bisogni perché la sua soddisfazione, anche a fronte di un iniziale costo per l'azienda, si rivela poi un valore ed un investimento importante.

Pertanto, il riscontro delle aspettative ed il mantenimento degli obiettivi dell'Azienda potrà essere raggiunto solamente attraverso il miglioramento continuo della Qualità dei servizi erogati, che dovranno essere sviluppati sempre in coerenza con le attese degli utenti e nel pieno rispetto delle leggi applicabili alle nostre attività.

La crescente consapevolezza che, anche nel nostro settore di attività, l'effettiva capacità di erogare servizi "di qualità", dipende essenzialmente da una buona organizzazione aziendale, ci ha indotto a formalizzare e adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e a perseguire un ulteriore importante obiettivo:

### **3.2. LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015**

L'adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ha costituito e costituirà un'importante occasione per migliorare progressivamente, oltre che la qualità dei servizi, anche l'efficienza complessiva dell'intera organizzazione.

L'attenzione alla Qualità e alla Customer Satisfaction, può essere dunque oggi considerata più che un fattore determinante per il raggiungimento del successo, una vera e propria condizione di sopravvivenza per l'organizzazione.

La Certificazione del Sistema Qualità da parte di un Ente esterno accreditato, consente di verificare se, quanto stabilito dalla presente politica, sia raggiunto e permetta di dimostrare, anche all'esterno, la Qualità della nostra organizzazione.

Diventa obiettivo primario di **VILLA ANYA SRL S.r.l.** non solo la certificazione in sé ma piuttosto la costante certificabilità della propria organizzazione, intesa come mantenimento nel tempo degli standard adottati e riconosciuti in sede di certificazione.

### **3.3. OBIETTIVI A BREVE E MEDIO TERMINE**

Gli obiettivi a medio e breve termine sono elaborati in maniera specifica e dettagliata in appositi moduli di sistema in corrispondenza dei riesami periodici da parte della Direzione e sono soggetti alle necessarie revisioni in tali occasioni senza, perciò, dare origine ad una specifica revisione del presente documento.

## **4. RISORSE E METODOLOGIE DI LAVORO**

Per il pieno raggiungimento degli obiettivi precedentemente descritti, la Direzione di **VILLA ANYA SRL S.r.l.** impegna tutte le risorse umane e strumentali che si renderanno necessarie.

In particolare, tutto il personale è stato selezionato ed addestrato con l'obiettivo di assicurare il più alto livello di professionalità e competenza nelle diverse funzioni aziendali, nonché, per garantire il miglioramento continuo delle Risorse Umane.

**VILLA ANYA SRL S.r.l.** svilupperà adeguati piani formativi atti a diminuire il divario tra innovazione scientifica/tecnologica e profili professionali.

La Direzione si impegna a garantire nel tempo il mantenimento di tali standard attraverso opportune attività di formazione e aggiornamento delle Risorse Umane e con il continuo adeguamento delle infrastrutture esistenti.

## **5. DESTINATARI**

Il raggiungimento di un'elevata qualità dei servizi erogati può essere innanzitutto determinato dalla diffusione di una *"cultura della qualità"* da parte del management in tutta l'organizzazione. È necessario infatti creare, tra tutti i livelli, un coinvolgimento attivo ed un alto grado di consapevolezza dell'importanza del processo di orientamento alla Qualità; per fare ciò, la Direzione aziendale promuove la nuova cultura per mezzo della formazione e dell'esempio personale.

La Politica sarà diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale attraverso l'informazione e la formazione specifica e tutte le altre forme di divulgazione che si riterranno più opportune.

Conseguentemente, la Direzione aziendale si aspetta l'attiva e responsabile collaborazione da parte di tutte le proprie Risorse Umane ed attiverà opportune attività di verifica per accertarsi che le tematiche e la Politica della Qualità siano state effettivamente comprese ed applicate da tutti.

**6. AGGIORNAMENTO**

Nell'ottica del miglioramento continuo che muove ogni attività aziendale, questo documento sarà sottoposto a verifica e, se necessario, opportunamente aggiornato, in corrispondenza degli obiettivi a breve e medio termine precedente illustrati.

Melito Porto Salvo (RC), 29.11.23

  
L'AMMINISTRATORE UNICO