



## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

OCULARISTICA ITALIANA pone come obiettivo prioritario della sua politica aziendale il pieno soddisfacimento delle attese della propria clientela attraverso la qualità del servizio erogato. La Politica per la Qualità costituisce una precisa strategia aziendale riguardante: scelte, linee di sviluppo, politiche commerciali, politiche degli investimenti, organizzazione e controllo gestionale mirato ad identificare le esigenze e le aspettative implicite ed esplicite del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi.

Per realizzare la politica della qualità viene applicato un sistema di gestione per la qualità in base alla UNI EN ISO 9001:2015. Il Direttore nomina un responsabile della qualità per il Sistema di Gestione per la Qualità che dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare la conformità del Sistema stesso alla Norma UNI EN ISO 9001:2015. La Direzione è coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica esposta e si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle proprie disponibilità.

In ottemperanza all'applicazione della citata norma, OCULARISTICA ITALIANA ha definito il contesto all'interno del quale sviluppa la propria attività.

Tale contesto è costituito da:

- Fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'andamento del sistema di gestione.
- Le parti interessate che vengono coinvolte da tali fattori (costituite da persone, ditte, gruppi o istituzioni che in qualsiasi modo possono influenzare l'organizzazione o possono a loro volta esserne influenzate).
- I requisiti delle parti interessate (costituiti dalle aspettative delle stesse).
- Le azioni per soddisfare tali requisiti ed i rischi incombenti che ne potrebbero inficiare il raggiungimento della completa soddisfazione.
- Un sistema di valutazione e controllo dei rischi.

In base a quanto precede, OCULARISTICA ITALIANA ha definito le parti interessate più significative che sono:

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E RELATIVA LEGIFERAZIONE

STRUTTURE SANITARIE ESTERNE ATTRAVERSO LE QUALI IL SERVIZIO VIENE ESPLICATO

CLIENTI UTILIZZATORI

FORNITORI DI MATERIALI E SERVIZI

PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

ENTI DI CERTIFICAZIONE

Gli obiettivi per la realizzazione della politica sono:

- qualità dei dispositivi protesici;
- impiego di personale preparato e coinvolto nelle attività aziendali
- puntualità velocità nell'espletamento del servizio;
- utilizzo di mezzi ed attrezzature adeguate;
- elasticità e flessibilità per le esigenze dei clienti;
- controllo e selezione dei fornitori di prodotti e/o servizi;



- rispetto delle Normative e delle Leggi vigenti,
  
- migliorare il flusso informativo con i Clienti per garantire che le loro esigenze siano a tutti note e comprese,
- mantenere attivo ed efficiente un SGQ come mezzo di controllo del perseguimento e raggiungimento degli obiettivi sopra esposti;
- definire azioni di miglioramento continuo del servizio e di processi aziendali;
- controllo e monitoraggio dei rischi che possano compromettere i requisiti delle parti interessate e l'efficacia del sistema.

È precisa responsabilità della Direzione definire e diffondere la Politica per la Qualità e assicurare l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti.

Particolare attenzione è dedicata alla soddisfazione della clientela che afferisce alla struttura e pertanto chiunque abbia la necessità di esprimere il proprio parere sulla qualità del servizio erogato da OCULARISTICA ITALIANA e/o di formulare suggerimenti di miglioramento, è pregato di rivolgersi alla segreteria.

Roma 1/6/2019

La Direzione

---