

POLITICA PER LA QUALITÀ

SVS Gestione Servizi srl, crede nella necessità di essere dotata di un Sistema di Gestione Qualità che permetta la corretta esecuzione dei suoi processi di erogazione dei servizi.

Tale Sistema, opportunamente regolato e registrato a seconda delle molteplici aree di servizio che l'Azienda svolge, deve essere focalizzato sull'attenzione ai bisogni del cliente.

Tenendo conto dell'analisi del contesto (Legislativo, politico, culturale, sociale e di mercato) in cui SVS Gestione Servizi opera, e valutando con costanza i rischi derivati dalle proprie azioni, il Sistema di Gestione della Qualità deve adoperarsi affinché la strategia dell'organizzazione possa sviluppare servizi migliori, e in grado di controbattere alle azioni della concorrenza, mantenendo però come valore principale, la missione propria della Pubblica Assistenza, di fornire servizi a prezzi calmierati, accessibili a tutti.

In definitiva SVS Gestione Servizi srl, volge i suoi sforzi per formare l'organizzazione ad una cultura della qualità che, a partire dalla Leadership consenta a tutti i livelli subordinati, fino al personale operativo, di operare nel rispetto di processi standardizzati, ma orientati anche ad un continuo processo di miglioramento, frutto dell'esperienza e dell'innovazione, della ricerca e dello sviluppo.

SVS Gestione Servizi, per mantenere e rafforzare la sua immagine sul territorio, intende consolidare e migliorare il proprio livello qualitativo.

A tal fine intende perseguire i seguenti obiettivi strategici, che sono alla base della sua politica per la Qualità:

- **Soddisfazione dei Clienti-fruitori e dei Committenti-erogatori;**
- **Rispetto delle Norme vigenti;**
- **Prevenire i problemi anziché limitarsi a correggerli quando essi si manifestino;**
- **Perseguire il miglioramento continuo della qualità dei processi dell'Azienda.**

La Direzione assicura con apposite riunioni e comunicazioni che la politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Nell'ambito del riesame del Sistema Qualità (effettuato con frequenza semestrale) verifica il raggiungimento di tale proposito, provvedendo nel contempo a riesaminare la validità della Politica stessa.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La SVS Gestione Servizi si impegna inoltre fermamente a promuovere la parità di genere in tutti gli aspetti delle nostre operazioni. Riconosciamo l'importanza di creare un ambiente di lavoro inclusivo, rispettoso e diversificato, in cui ogni individuo, indipendentemente dal genere, possa prosperare e contribuire al successo dell'azienda.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza di Opportunità: Ci impegniamo a garantire l'uguaglianza di opportunità per tutti i dipendenti, indipendentemente dal genere. Tutte le decisioni relative a selezione, formazione, promozione e altre pratiche aziendali saranno basate sul merito e sulle competenze, senza discriminazione di genere.

Ambiente di Lavoro Rispettoso: Promuoviamo un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo, libero da qualsiasi forma di discriminazione di genere, molestie o comportamenti inappropriati. Tutti i dipendenti sono incoraggiati a segnalare eventuali preoccupazioni senza timore di ritorsioni.

Equilibrio tra Lavoro e Vita: Favoriamo l'equilibrio tra lavoro e vita privata, riconoscendo l'importanza di consentire a tutti i dipendenti di gestire le proprie responsabilità professionali e personali in modo armonioso.

Sviluppo e Progressione: Forniamo opportunità di sviluppo professionale e progressione di carriera basate sulle abilità e sulle performance, garantendo che uomini e donne abbiano accesso alle stesse opportunità di crescita e sviluppo.

Trasparenza e Responsabilità: Comprendiamo l'importanza della trasparenza e della responsabilità nella promozione della parità di genere. Rendiamo pubbliche le nostre politiche e procedure, monitoriamo costantemente l'efficacia delle nostre iniziative e apportiamo miglioramenti continuativi.

Responsabilità di Tutti: Ogni membro della SVS Gestione Servizi è responsabile della promozione della parità di genere. Ogni dipendente è incoraggiato a partecipare attivamente a iniziative volte a migliorare l'uguaglianza di genere e a segnalare eventuali situazioni che possano andare contro i principi stabiliti in questa politica.

Revisione Continua: Questa politica della qualità per la parità di genere sarà soggetta a revisione periodica al fine di garantire la sua rilevanza e efficacia continua. L'azienda si impegna a migliorare costantemente le proprie pratiche per promuovere una cultura aziendale inclusiva e rispettosa.

La SVS Gestione Servizi si impegna a creare un ambiente di lavoro che rifletta i valori della parità di genere e a contribuire attivamente alla costruzione di una società in cui uomini e donne abbiano pari opportunità e trattamento equo.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Politica della Qualità è associata ad un quadro di obiettivi operativi di seguito identificati, i quali vengono quantificati e quindi riesaminati nel corso dei periodici Riesami della Direzione.

Gli obiettivi strategici illustrati al punto precedente si concretizzano nei seguenti obiettivi operativi:

➤ **Per la soddisfazione del Cliente:**

- Rispetto dei requisiti e dei programmi (misurato dal numero delle Non Conformità riferibili all'esecuzione);
- Miglioramento dell'indice di soddisfazione dei Clienti (erogatori e fruitori).

➤ **Per il rispetto delle Norme vigenti:**

- Rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, ambiente e gestione delle risorse umane (obiettivo permanente: zero infortuni e zero Non Conformità riferibili a questi aspetti)

➤ **Per la prevenzione dei problemi e per il miglioramento dei processi:**

- Miglioramento del grado di diffusione e di applicazione del Sistema Qualità;
- Massima riduzione dei reclami;
- Ottimizzazione degli indici di efficacia dei processi operativi individuati nell'apposita scheda riepilogativa;

Gli obiettivi sopra indicati vengono quantificati, nel corso del Riesame semestrale del Sistema Qualità da parte della Direzione.

Quindi vengono comunicati ai collaboratori coinvolti.

OBIETTIVI 2025

Mantenere gli standard qualitativi del settore onoranze, garantendo un servizio sempre efficace. Migliorare il rapporto dipendenti / ore lavorate e rendere più razionale il ricorso alle ore di straordinario e utilizzo di personale interinale.

Garantire una sempre più ampia varietà di discipline specialistiche per il settore polispecialistico "Polo per la Salute" tenendo conto della tipologia di utenza tipica della nostra struttura, e assicurando un servizio qualitativamente alto a prezzi contenuti. Migliorare i flussi di fatturazione per assicurare pagamenti ai fornitori in linea con le tempistiche assicurate.

Consolidare il servizio di trasporto emocomponenti e organi, mantenendo e implementando i livelli qualitativi del servizio, facendo ricorso a un miglior controllo gestionale sfruttando le potenzialità del supporto informatico che permette analisi in tempo reale delle criticità.

Mantenere i livelli qualitativi del Centro Diurno SVS Al Porto, cercando di ampliare il numero degli utenti anche alla "parte privata".

Livorno, 16/12/2024

SVS GESTIONE SERVIZI srlu
Via San Giovanni, 30
57123 LIVORNO (LI)
C.F./P. IVA 01646250496
www.svsgestioneservizi.it

