

Allegato 1 alla Sezione 5 - Politica della qualità**PREMESSA E OBIETTIVI**

Tendere all'eccellenza è aspirazione radicata nella mentalità dei professionisti che hanno costituito e organizzato la Clinica Odontoiatrica SST S.R.L.

Tale tensione, che si rapporta alla soddisfazione dei bisogni specifici del Paziente acquisito dallo stesso Studio, aspira non solo a svolgere la pratica professionale odontoiatrica al massimo livello tecnico scientifico permesso dal più moderno stato dell'arte, ma anche a far sì che *tutto il processo di erogazione del servizio* concorra a far coincidere la qualità erogata nel suo complesso con quella **attesa e percepita** dal Paziente stesso.

Consci che la percezione del Paziente si struttura attraverso l'equilibrata e giusta fornitura di *efficacia* (soluzione del problema tecnico), *efficienza* (ottimizzazione dei tempi di risposta) e di esperienza di *empatia*, la Clinica Odontoiatrica SST S.R.L. ha scelto la strada del perseguimento dell'attribuzione di queste caratteristiche al proprio servizio.

AZIONI INTRAPRESE O PREVISTE

Al fine di raggiungere questo ambizioso obiettivo lo Studio ha dettato e raccolto, attraverso il Manuale della Qualità, i principi e le regole di funzionamento del Sistema di controllo della Qualità del Servizio erogato.

In questo senso i criteri presi a riferimento per la realizzazione della Qualità (che viene definita "Totale" nel senso di pervadere tutte le attività concernenti il servizio al Paziente) sono:

- dare visibilità interna ed esterna al proprio operare per processi,
- abituare tutto lo staff ad operare e pensare in modo interfunzionale,
- stabilire la logica della catena del valore e del Cliente interno,
- essere orientati sempre e comunque al Paziente/Cliente esterno nel senso di fornirgli e dimostrarli:
 - ⇒ aspetti tangibili di attrezzature e tecniche moderne,
 - ⇒ affidabilità nel rispetto dei tempi previsti,
 - ⇒ spiegazioni e risposte sempre adeguate,
 - ⇒ capacità di riassicurazione ed empatia.

Su tali principi e attraverso la costruzione di un Sistema Qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001, nonché con il coinvolgimento di tutti gli operatori dello staff, la società SST S.R.L. fonda la propria politica per la Qualità.

Attraverso questo stesso Manuale della Qualità e a quanto espresso nella **Carta dei Servizi** (Vedi Parte III: **Standard di qualità, Impegni, Programmi**), alla quale si rimanda per la lettura, è data la trasparenza necessaria affinché si capiscano i meccanismi attivati per metterne i principi informativi.

La Direzione della società SST S.R.L. è convinta che la condivisione da parte di tutta l'organizzazione dei principi e dei valori espressi nelle righe precedenti sia il primo vantaggio competitivo della stessa Società.

L'organizzazione vuole pertanto perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività la soddisfazione del cliente e si impegna a organizzare tutti i processi in base alle aspettative ed esigenze dei clienti ai quali mette a disposizione competenza e professionalità per crescere insieme in un'ottica di miglioramento continuo.

Pertanto, attraverso la declinazione in obiettivi specifici misurabili e periodicamente riesaminati dei punti più significativi scelti tra:

- l'adozione e l'applicazione di un "Sistema di Gestione per la Qualità" secondo la norma ISO 9001:2015;
- il focus sul servizio al cliente;
- l'impegno costante e responsabile dei collaboratori interni ed esterni;
- la formazione, l'informazione e il coinvolgimento del personale a tutti i livelli;
- la valorizzazione professionale del personale;
- la cura nella comunicazione interna e verso l'esterno;
- la soddisfazione di tutte le parti interessate: Associati, Clienti, Dipendenti, Fornitori;
- il coinvolgimento dei fornitori in un rapporto costruttivo di partnership;
- il mantenimento di un'alta soglia di consapevolezza delle responsabilità di fronte a terzi, dell'etica, professionalità, integrità a livello individuale e della necessità del rispetto di tutte le leggi;
- l'impegno a stabilire un rapporto di collaborazione e dialogo aperto e trasparente con tutte le parti interessate;
- L'impegno a gestire i propri processi nel pieno rispetto dell'ambiente, ottimizzando al massimo i processi aziendali al fine di minimizzare gli effetti negativi delle proprie attività sull'ambiente; in particolare in termini di riduzione di rifiuti prodotti e consumo di risorse energetiche.

L'organizzazione mette in atto tutte le azioni necessarie per il perseguimento di questo miglioramento continuo.