

Dichiarazione di

Politica della Qualità

La Direzione Generale di **AMES SpA** spinta dalla volontà di dimostrare la capacità dell'Azienda di erogare con regolarità servizi conformi ai requisiti impliciti ed espliciti richiesti dall'Utenza e dalla Committenza, compresi i vincoli cogenti applicabili, nonché di:

- ☑ accrescere la soddisfazione dell'Utenza e delle Parti Interessate;
 - ☑ perseguire il miglioramento continuo nelle attività svolte;
 - ☑ consolidare la propria posizione competitiva sul mercato, migliorandosi continuamente in termini di efficacia e prestazioni;
- ha deciso di adeguare e rendere operativo il proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 a partire dall'impegno al perseguimento e all'applicazione, con la collaborazione di tutti i soggetti, dei seguenti principi, linee guida e requisiti:

- determinazione e riesame dei fattori di contesto (esterni ed interni) rilevanti;
- determinazione e riesame delle Parti Interessate rilevanti per il Sistema, unitamente alla comprensione dei relativi bisogni ed aspettative;
- leadership ed attenzione costanti nei confronti dell'Organizzazione, mediante:
 - ✓ definizione e sostenimento di ruoli, autorità e responsabilità del personale impegnato presso l'Azienda;
 - ✓ promozione ed adozione di efficace comunicazione interna ed esterna da parte dell'Organizzazione;
 - ✓ coinvolgimento e consapevolezza del personale;
 - ✓ orientamento sistematico all'Utente e alla comprensione delle relative esigenze/requisiti ed aspettative;
 - ✓ promozione all'interno dell'organizzazione dell'approccio per processi, in ottica PDCA e "risk based thinking";
 - ✓ integrazione dei requisiti per qualità all'interno dei processi che interessano il settore aziendale Farmacie;
 - ✓ pianificazione, messa a disposizione ed utilizzo all'interno dei processi aziendali di risorse idonee e qualificate/adequate per le relative esigenze, nonché efficaci;
 - ✓ promozione all'interno dell'Azienda dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e del miglioramento continuo;
 - ✓ sistematica definizione, pianificazione, emissione e riesame degli Obiettivi per la qualità;
- valutazione di rischi ed opportunità che sussistono all'interno dell'Azienda;
- individuazione e pianificazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità individuate;
- ricerca, messa a disposizione, mantenimento e consolidamento all'interno dell'Azienda del know-how necessario allo svolgimento dei processi richiesti;
- sistematica competenza/qualifica dei soggetti operanti in Azienda;
- tenuta sotto controllo delle informazioni documentate gestite in Azienda;
- pianificazione, attuazione e tenuta sotto controllo dei processi funzionali alla realizzazione/erogazione dei servizi e dei requisiti di detti processi;
- creazione con i Fornitori di rapporti formali chiari e definiti, basati su reciproca collaborazione, soddisfazione e sostenibilità, oltre che continuità contrattuale e fiducia;
- costante mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi previsti e richiesti sui servizi erogati all'Utenza;
- perseguimento della conformità a leggi/norme/regolamenti cogenti;
- rispetto dei requisiti e delle prescrizioni interne in materia di sicurezza sul lavoro, di tutela ambientale e di protezione dei dati personali e sensibili, che possono esercitare influenza (diretta o indiretta) sull'efficacia dei servizi erogati presso le Farmacie e/o sulle attività aziendali;
- recepimento e soddisfacimento di bisogni ed aspettative dei lavoratori (es: stabilità e sicurezza occupazionali, adeguatezza delle retribuzioni e degli orari di lavoro, etica sociale nel lavoro, benessere dell'ambiente di lavoro, rispetto dei requisiti del CCNL di riferimento, ecc), al fine di favorire presso la Sede e le Farmacie la corretta operatività prevista e l'efficacia delle attività svolte;
- pianificazione ed attuazione di attività di valutazione sistematica delle prestazioni:
 - ✓ monitoraggi, misurazioni, analisi e valutazione (su processi, servizi e soddisfazione dell'Utente);
 - ✓ audit interni
 - ✓ periodici riesami di Direzione sul Sistema di Gestione per la Qualità
- pianificazione ed attuazione di attività per il miglioramento continuo; ossia:
 - ✓ gestione delle Non Conformità
 - ✓ gestione degli eventuali Reclami da parte dell'Utenza e/o della Committenza;

Dichiarazione di

Politica della Qualità

- ✓ gestione degli eventuali Reclami da parte dei Committenti;
- ✓ gestione di Azioni Correttive e/o di qualsiasi iniziativa per il miglioramento;

nel rispetto delle esigenze aziendali di conseguire, nell'ambito del settore Farmacie:

- adeguati risultati di realizzazione economica;
- la sostenibilità economico/amministrativa delle attività;
- la trasparenza amministrativa.

Sulla base di tali impegni la Direzione Generale (DG) si propone di:

- riesaminare e valutare costantemente in modo critico, sistematico ed oggettivo l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, sviluppando periodici Riesami della Direzione ed analizzando i risultati degli Audit condotti presso l'organizzazione da qualificati Valutatori esterni e/o dall'Ente di Certificazione;
- definire, tramite appropriati Piani di Miglioramento, le azioni di miglioramento e gli Obiettivi che l'Azienda deve perseguire e monitorare in merito alla «soddisfazione utente» ed ai processi del SGQ:
 - ✦ processo contrattuale (con la Committenza)
 - ✦ processo commerciale (con l'Utenza)
 - ✦ processo approvvigionamento
 - ✦ processi di erogazione dei servizi
 - ✦ processi per la conservazione
 - ✦ processi di gestione del Sistema Qualità

Gli impegni che il Vertice Aziendale traccia con la presente Politica per la Qualità riguardano tutta l'organizzazione del Settore aziendale Farmacie; pertanto è fondamentale che essi siano vissuti da ciascuno non come un'imposizione esterna ma, al contrario, in modo costruttivo e consapevole allo scopo di migliorare sia l'efficacia del lavoro svolto, sia la qualità e la soddisfazione della vita lavorativa di ciascuno.

Venezia (VE), **19/03/2018**

AMES SpA
Direzione Generale

