

POLITICA PER LA QUALITÀ

SHIELD pone al centro della propria politica la capacità di individuare, comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti e delle principali parti interessate, sia interne che esterne, nel rispetto dei requisiti contrattuali, normativi e cogenti applicabili.

Il concetto di cliente viene pertanto inteso in senso ampio e comprende il personale interno, i collaboratori, gli stakeholder, le aziende e i medici ai quali vengono erogati i servizi contrattuali, nonché i fruitori ultimi dell'attività aziendale, ovvero i pazienti, nei confronti dei quali SHIELD riconosce, per quanto di propria competenza, una precisa responsabilità.

Il raggiungimento di tale obiettivo richiede il perseguimento continuo di specifici obiettivi e principi, che costituiscono la base del percorso di crescita e miglioramento dell'organizzazione:

- adottare comportamenti etici e professionali, fondati sulla riservatezza, sulla cortesia, sulla disponibilità al dialogo, sull'ascolto attivo e sul rispetto dei principi di inclusione e non discriminazione;
- garantire la presenza di personale competente, adeguatamente formato e motivato, in grado di gestire con flessibilità le diverse esigenze e di operare nel rispetto della normativa applicabile e dei requisiti definiti dall'organizzazione;
- assicurare il rispetto dei requisiti contrattuali concordati e, attraverso un'attenta valutazione delle esigenze e delle aspettative, soddisfare per quanto possibile i requisiti impliciti e le aspettative dei clienti;
- promuovere una comunicazione chiara, trasparente ed efficace, quale elemento fondamentale per instaurare e consolidare rapporti professionali basati sulla fiducia reciproca e sul riconoscimento delle competenze;
- adottare un approccio basato sul **Risk Thinking**, volto a identificare e valutare i rischi e le opportunità connessi ai processi aziendali, al fine di ridurre il rischio residuo a livelli accettabili e, ove necessario, gestirlo attraverso decisioni consapevoli;
- favorire la partecipazione e il coinvolgimento del personale e dei clienti, attraverso l'ascolto, la raccolta e l'analisi dei feedback e il monitoraggio della soddisfazione, quale strumento per individuare opportunità di miglioramento;
- consolidare e sviluppare i rapporti con le parti interessate, perseguendo la creazione di valore nel tempo e mantenendo il necessario equilibrio tra qualità dei servizi, esigenze dei clienti e sostenibilità economica;
- garantire il costante rispetto delle disposizioni legislative, regolamentari e degli altri requisiti applicabili all'organizzazione e al proprio contesto operativo;
- promuovere l'innovazione tecnologica e organizzativa, valutandone le opportunità di applicazione sia nei rapporti con l'esterno sia nella gestione e nell'efficientamento dei processi interni;
- perseguire gli obiettivi aziendali attraverso un approccio orientato all'efficacia e all'efficienza dei processi, sostenendo una crescita del business coerente con i principi della presente Politica e funzionale al miglioramento continuo.

L'implementazione, il mantenimento e il continuo miglioramento del **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme alla **UNI EN ISO 9001:2015**, rappresentano strumenti fondamentali attraverso i quali SHIELD intende perseguire i propri obiettivi, garantendo un approccio sistematico alla gestione dei processi, alla soddisfazione dei clienti e delle parti interessate e al miglioramento delle proprie prestazioni.

L'Alta Direzione assume un ruolo attivo e diretto nella gestione del Sistema di Gestione per la Qualità, assicurando che la presente Politica sia coerente con la direzione strategica dell'organizzazione, sia comunicata e compresa a tutti i livelli pertinenti e costituisca il riferimento per la definizione e il riesame degli obiettivi per la qualità.

A tal fine, l'Alta Direzione si impegna a garantire la disponibilità delle risorse necessarie, a definire responsabilità e autorità, a promuovere il coinvolgimento del personale e a sostenere il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La presente Politica viene riesaminata periodicamente per verificarne la continua adeguatezza rispetto al contesto dell'organizzazione, agli indirizzi strategici, alle esigenze delle parti interessate e agli obiettivi aziendali.

SHIELD S.r.l.

Data: 01/08/2026

Il Legale Rappresentante

SHIELD S.r.l.
Via Napoli, 350
80053 Castellammare di Stabia (NA)
P.IVA: 03110010646
Vito Nessandaro