

Politica della Qualità

Centralità del Cliente

SHIELD pone al centro della propria strategia l'individuazione e la soddisfazione del fabbisogno di tutti i clienti, interni ed esterni.

Il termine *cliente* è inteso in senso ampio e comprende:

- il personale interno;
- i collaboratori;
- gli stakeholder;
- le aziende e i medici destinatari dei servizi contrattuali;
- i pazienti, fruitori finali dell'attività aziendale, verso i quali SHIELD riconosce una precisa responsabilità.

Obiettivi della Politica per la Qualità

Per garantire la piena soddisfazione del cliente e sostenere un percorso aziendale orientato al miglioramento continuo, SHIELD si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

1. Etica e Professionalità

- Adottare comportamenti etici e professionali.
- Operare con riservatezza, cortesia, disponibilità al dialogo e ascolto attivo.
- Promuovere principi di inclusione in ogni attività.

2. Competenza e Motivazione del Personale

- Garantire la presenza di personale qualificato, formato e motivato.
- Favorire un approccio dinamico e flessibile, nel pieno rispetto della normativa vigente.

3. Rispetto dei Requisiti

- Soddisfare sempre i requisiti contrattuali definiti.
- Considerare, in un'adeguata analisi dei costi, anche i requisiti impliciti attesi dal cliente.

4. Comunicazione Trasparente

- Assicurare una comunicazione chiara e trasparente.
- Fondare il rapporto contrattuale su una relazione umana stabile, basata sulla fiducia reciproca e sulla professionalità.

5. Approccio Risk Thinking

- Valutare i rischi in ogni processo attraverso un approccio sistematico.
- Ridurre il rischio residuo a livelli accettabili o favorire una sua consapevole accettazione quando necessario.

6. Partecipazione e Soddisfazione

- Promuovere la partecipazione attiva del personale e dei clienti.
- Monitorare la soddisfazione e raccogliere feedback per alimentare il miglioramento continuo.

7. Valore per gli Stakeholder

- Consolidare rapporti duraturi e sostenibili con tutti gli stakeholder.

Politica della Qualità

- Operare nel rispetto degli equilibri economici, creando valore aggiunto nel tempo.

8. Conformità Normativa

- Garantire il rispetto costante delle normative applicabili all'azienda ed ai suoi processi.

9. Innovazione Tecnologica

- Considerare l'innovazione come un obiettivo permanente.
- Applicare soluzioni tecnologiche efficaci sia nei processi interni che nelle relazioni esterne.

10. Crescita e Miglioramento Continuo

- Integrare la crescita del business con il perseguimento degli obiettivi qualitativi.
- Utilizzare lo sviluppo aziendale come leva per alimentare il miglioramento continuo.

Sistema di Gestione per la Qualità

L'adozione, l'implementazione e il miglioramento continuo di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla **UNI EN ISO 9001:2015** rappresentano l'espressione concreta della centralità del cliente e dell'impegno di SHIELD verso efficacia ed efficienza dei processi.

Ruolo dell'Alta Direzione

L'Alta Direzione svolge un ruolo attivo nella gestione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- la definizione della presente Politica;
- la determinazione di obiettivi e responsabilità;
- la messa a disposizione delle risorse necessarie.

Legale Rappresentante:

