

POLITICA PER LA QUALITÀ

Ad oggi, la Qualità è una variabile decisiva per la scelta del cliente, essa, quindi, non può più essere affidata alla buona volontà o alla competenza professionale del singolo, ma si deve tradurre in un programma preciso di attività, gestendo tutti i processi gestionali ed operativi, dal rapporto con i clienti alla erogazione del servizio, in modo che la loro applicazione garantisca prima di tutto la soddisfazione del cliente.

E' volontà dei Rappresentanti amministrativi che ogni persona, facente parte dell'organico degli Istituto Filippo Smaldone – Salerno, operi con una mentalità "di Qualità", dove ciascuna funzione deve considerare quella che gli sta "a valle" come un potenziale cliente, esigente quanto il cliente finale; allo stesso modo deve pretendere dalla funzione che gli sta "a monte" una risposta puntuale alle proprie richieste.

È necessario, quindi, che tutto il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della Qualità, che prevede corsi di formazione e di aggiornamento, seminari informativi e tutto ciò che possa contribuire al miglioramento ed alla comprensione del concetto della Qualità espressa in azienda e verso i Clienti. In particolare, gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno, si impegnano all'attuazione ed allo sviluppo di innovativi strumenti e metodiche didattico-riabilitative con particolare riferimento agli utenti sordi e con eventuale applicazione di tecniche sperimentali ed attività di ricerca.

Gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno sono inoltre, coscienti che l'applicazione delle Norme è strettamente legata ad una sana organizzazione aziendale, che parte dalla gestione amministrativa fino alla soddisfazione dell'utente per il servizio riabilitativo, scolastico ed educativo ricevuto, presupposti fondamentali di efficienza e competenza, riconosciuti poi dalla Certificazione. Questa logica, da sempre fatta nostra, si sposa con i principi della Congregazione orientati all'indirizzo educativo ed al carattere cattolico dell'istituzione.

Le finalità che gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno - intendono garantire attraverso la Gestione del Sistema Qualità sono:

- A: Promuovere la formazione educativa, culturale e professionale dell'utente disabile con particolare attenzione alle persone sorde e dell'utente normoabile.*
- B: Offrire agli utenti disabili ed in particolare alle persone sorde sostegno allo sviluppo delle loro potenzialità e canali di comunicazione spendibili nelle comunità sociali allargate e ristrette, al fine di garantire una partecipazione sociale priva di restrizioni.*
- C: Perseguire la soddisfazione dell'utente, della sua famiglia, del committente e del personale dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.*
- D: Perseguire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti all'utente, alla famiglia ed al committente dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.*
- E: Perseguire lo spirito di carità che caratterizza l'Opera dell'Istituto Filippo Smaldone.*

Pianificare, attuare e verificare gli obiettivi relativi ad ogni Finalità del Sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti dai Rappresentanti amministrativi dei due Istituti, attraverso lo strumento del Riesame.

I Rappresentanti amministrativi di entrambi gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno -esprimono e diffondono tali obiettivi esplicitamente nei confronti dei Clienti e delle strutture interne aziendali, adoperandosi per il loro conseguimento.

Salerno, 01/10/2016

I RAPPRESENTANTI AMMINISTRATIVI

Suor Cosima Laura De Carlo (Sede 1)

Suor Sissis Fatima Da Silva De Queiroz (Sede 2)

Istituto Filippo Smaldone - Salerno -	Politica per la Qualità			
	SMA MGQ400/3	Ed.: 14	Data: 01/10/16	Pag.: 1 di 1