

Con delibera della direzione del 30/08/2019 abbiamo deciso di introdurre in azienda il sistema di gestione qualità conforme alle esigenze della norma **EN ISO 9001:2015**.

La Società si impegna nello sviluppo e nella messa in atto di propri sistemi gestionali finalizzati a garantire qualità e professionalità del servizio, assicurazione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e protezione ambientale, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'affidabilità dei processi aziendali nel quadro del più costante rispetto della legislazione in materia.

Le farmacie gestite dalla Società assicurano in via principale ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- dispensazione dei farmaci approvvigionati e conservati e presidi;
- assistenza integrativa e consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- servizi di base, quali misurazione della pressione, controllo del peso corporeo, autotest diagnostici di prima istanza, e preparazione estemporanea di medicamenti;
- educazione sanitaria e iniziative di prevenzione sulla salute;
- informazione sull'accesso ai servizi ed alla "specialistica" delle Aziende ospedaliere e servizi di prenotazione "CUP".

Tali prestazioni sono comunque erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Nel quadro generale di legalità, in particolare per la salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro e la protezione ambientale, la Direzione è impegnata in prima persona nel proprio coinvolgimento ed in quello di tutta l'organizzazione aziendale, ad ogni livello della struttura, per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

In particolare è anche costante l'impegno della Direzione ad assicurare il rispetto delle prescrizioni legali, regolamentari e di ogni altro requisito cogente.

I sistemi gestionali messi in atto sono parti integranti e fondamentali della complessiva gestione aziendale, del sistema di controllo interno e del modello organizzativo ex d.lgs.231/2001.

La Direzione è impegnata nel coinvolgimento più ampio e per la consultazione continua di tutte le risorse in ordine alla migliore implementazione delle misure di gestione.

In particolare si propone di:

➤ **nei confronti dei clienti**

- focalizzare l'attenzione sulle esigenze esplicite ed implicite dei Clienti e sulla loro soddisfazione;
- definire in modo chiaro e completo i servizi offerti ai Clienti rispettando scrupolosamente gli impegni presi;
- rispondere con sollecitudine ai reclami dei Clienti;

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Politica aziendale della Qualità</b>	<b>DO-SG 01</b>
<i>Documento gestionale</i>		<i>Rev. 02</i>

- assicurare ogni presidio atto a salvaguardare l'integrità fisica dei clienti con i quali si verificano interferenze operative, nel quadro delle misure di sicurezza adottate presso le sedi operative interessate;
- assicurare la massima flessibilità e continuità operativa dei servizi richiesti;
- costituire un punto di riferimento qualitativo e tecnico nel proprio settore merceologico, aumentando quindi le prestazioni espandendo la presenza della Società sul mercato;
- assicurare il rispetto dei requisiti di tipo professionale riferiti all'attività di commercializzazione dei farmaci e di prestazione dei servizi accessori riconosciuti nel proprio ambito professionale;
- garantire per particolari categorie di Clienti servizi di consegna a domicilio dei farmaci;
- collaborare con le locali aziende ospedaliere nella realizzazione dei programmi di farmacovigilanza.

E' posta particolare attenzione alla realizzazione dei seguenti standard di servizio:

- consegna dei farmaci sempre tramite farmacista;
- farmaci mancanti reperiti nel più breve tempo possibile, comunque entro le 24 ore feriali purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- nel caso di farmaci senza obbligo di ricetta medica, consulenza per i medicinali più efficaci e più economici;
- locali di esercizio commerciale muniti delle strutture minime quali sedie, cestini, segnaletica idonea, areazione ed illuminazione;
- assenza di barriere architettoniche;
- turni di servizio in grado di assicurare adeguate coperture di servizio;
- collaborazione con i medici prescrittori per evitare disagi o danni ai cittadini;
- personale dotato di cartellini di riconoscimento ed improntato ad atteggiamenti di cortesia, disponibilità e rispetto.

#### ➤ **nei confronti del personale**

- garantire e mantenere un elevato livello professionale delle risorse; pianificare e realizzare la formazione/addestramento del personale in rapporto ai fabbisogni dell'organizzazione ed alle esigenze di comprensione da parte di ognuno delle più corrette e sicure modalità di prestazione del lavoro e del servizio rivolto al mercato;

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Politica aziendale della Qualità</b> <i>Documento gestionale</i>	<b>DO-SG 01</b> <i>Rev. 02</i>
--	--	-----------------------------------

- monitorare la valutazione del personale prevedendo riunioni periodiche con i responsabili;
- assicurare ogni presidio atto all'ottimale rispetto delle normative di salute e sicurezza sul lavoro cui ogni risorsa è tenuta e per le quali è massimo impegno della Direzione realizzare i più opportuni e necessari interventi atti agli adeguamenti dell'ambiente di lavoro, delle attrezzature disponibili e di ogni sistema di protezione individuale;
- assicurare che ogni risorsa dell'organizzazione abbia compreso la propria responsabilità in ordine alla corretta applicazione delle prescrizioni del SSL.

#### ➤ **nei confronti dei fornitori**

- servirsi di fornitori qualificati che assicurino un elevato livello qualitativo dei prodotti/servizi forniti ed un livello di adeguatezza dei prodotti e dei servizi acquistati conforme alle normative di loro impiego e fruizione in sicurezza da parte degli utenti.

#### ➤ **nei confronti dell'organizzazione interna**

- gestire i processi aziendali secondo procedure chiare e condivise con il personale;
- garantire al personale la disponibilità di attrezzature idonee allo svolgimento dei compiti attribuiti in qualità, sicurezza e adeguatezza tecnica;
- garantire la sicurezza negli ambienti di lavoro, tramite controllati e conformi accordi di fornitura esterna.

#### ➤ **nei confronti delle aziende ospedaliere**

- collaborare alle iniziative di monitoraggio degli effetti della farmacoterapia e dei consumi di farmaci;
- collaborare nella effettuazione degli screening di massa;
- collaborare nella diffusione degli orari di accesso e di altre informazioni messe a disposizione dalle aziende ospedaliere per la corretta fruizione dei loro servizi;
- prestare collaborazione territoriale e logistica per la prenotazione dei servizi sanitari resi dalle aziende ospedaliere;
- allineare i propri servizi di autoanalisi con attrezzature e modalità idonee nel rispetto dei protocolli concordati.

#### ➤ **nei confronti dell'ambiente**

- 1) assicurare il pieno impegno dell'organizzazione a prevenire ogni forma di inquinamento;
- 2) assicurare il pieno rispetto verso i requisiti di smaltimento dei prodotti farmacologici;
- 3) garantire l'impegno dell'organizzazione per migliorare le prestazioni ambientali dei processi interni;
- 4) individuare e presidiare costantemente ogni impatto ambientale derivante dalle proprie attività svolte.

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Politica aziendale della Qualità</b>	<b>DO-SG 01</b>
<i>Documento gestionale</i>		<i>Rev. 02</i>

La Direzione è particolarmente impegnata a riesaminare periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei propri sistemi di gestione, nonché la loro attitudine al raggiungimento degli obiettivi fissati, sottoponendo gli stessi sistemi alla periodica valutazione, anche esterna.

Altresì la Direzione è impegnata a mantenere l'efficacia e l'efficienza di ogni misura di controllo e gestione dei rischi per la sicurezza sul lavoro e degli impatti ambientali.

La determinazione degli obiettivi tende ad essere appropriata alle finalità ed al contesto che caratterizzano l'attività, fornendo l'adeguato supporto alla individuazione del giusto indirizzo strategico. Gli obiettivi stessi vengono fissati nel quadro di riferimento della presente Politica e manifestano l'impegno di tutta l'organizzazione al soddisfacimento dei requisiti applicabili in ottica di miglioramento continuo dei processi e delle performances aziendali.

#### **Gestione del rischio**

La Direzione prende in esame la gestione del rischio (pensiero basato sul rischio) per poter introdurre le azioni necessarie alla sistematica identificazione, analisi, valutazione, monitoraggio/sorveglianza e controllo di rischi ed opportunità. In tal modo eventuali rischi possono essere limitati o evitati ed eventuali opportunità possono essere introdotte. Inoltre anche mediante questo ulteriore strumento la Direzione è intenzionata a perseguire il miglioramento continuo.

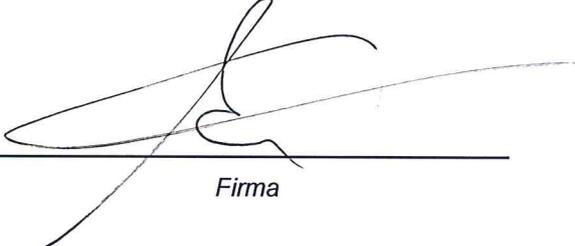
La presente politica è evidentemente integrata pienamente nei principi cui il presente Codice si richiama e si ispira in ogni ambito della attività societaria.

La politica viene discussa periodicamente con i nostri collaboratori ed è accessibile ai visitatori/clienti e a tutte le parti interessate nel nostro sito internet.

La direzione

Treviso, 30 ottobre 2023

\_\_\_\_\_  
*Luogo, data*



\_\_\_\_\_  
*Firma*