

POL Politica del sistema di gestione

Nome della società	Croce Blu Italia
Data di entrata in vigore	25/09/2025

Storia della versione

Versione	Data	Descrizione	Autore	Approvato da
1	25/09/2025	-- N/D --	Tiziana Beltramo	Tiziana Beltramo

Scopo

L'organizzazione promuove politiche produttive/di erogazione del servizio che contemplino le esigenze di sviluppo economico e di creazione di valore, proprie delle attività di impresa ad esso riconducibili, con le esigenze di rispetto e salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale e della sicurezza delle informazioni e dei dati. Si impegna inoltre a rispettare la normativa vigente incoraggiando la diffusione di una cultura del rispetto dei principi legali.

Indice

- Campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Ruoli e responsabilità
- Impegno e obiettivi del sistema di gestione
- Archiviazione e aggiornamenti
- Documenti di riferimento

Campo di applicazione

La presente politica definisce i principi e gli impegni strategici di Croce Blu Italia OdV ETS per la gestione della qualità. Si applica a tutti i processi, le attività e il personale (dipendente e volontario) coinvolti nell'erogazione dei servizi di trasporto sanitario e di emergenza-urgenza, in conformità ai requisiti della norma ISO 9001.

Riferimenti normativi

- ISO 9001
- Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore)
- Normativa regionale sul trasporto sanitario (DGR Piemonte)

Termini e definizioni

- **Qualità** : Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.
- **Sistema di Gestione per la Qualità** : Parte del sistema di gestione di un'organizzazione orientato al conseguimento di risultati, in relazione agli obiettivi per la qualità, per soddisfare le esigenze, le aspettative e i requisiti delle parti interessate.
- **Miglioramento continuo** : Attività ricorrente per accrescere le prestazioni.
- **Parte interessata** : Persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire di essere influenzata da una decisione o da un'attività.
- **Rischio** : Effetto dell'incertezza sugli obiettivi.
- **Opportunità** : Circostanza o insieme di circostanze che possono portare a un miglioramento delle prestazioni.
- **Requisito** : Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

Ruoli e responsabilità

- **Consiglio Direttivo** : Definisce, approva e riesamina la Politica per la Qualità, assicurandone la coerenza con gli indirizzi strategici dell'organizzazione.
- **Presidente** : Guida la definizione della direzione strategica e della missione di Croce Blu Italia, assicurando che la Politica per la Qualità sia allineata con gli obiettivi dell'organizzazione e con i requisiti legali e statutari.
- **Responsabile del Sistema di Gestione Qualità** : Assicura che la Politica per la Qualità sia sviluppata, implementata, mantenuta, comunicata e compresa a tutti i livelli dell'organizzazione, promuovendo il miglioramento continuo del sistema.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

Il Consiglio Direttivo e il Presidente di Croce Blu Italia OdV ETS definiscono, attuano e mantengono la presente Politica per la Qualità come espressione dei valori e degli indirizzi strategici dell'organizzazione. Croce Blu Italia OdV ETS opera senza scopo di lucro perseguendo finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, attraverso l'erogazione di servizi di emergenza-urgenza e trasporto sanitario. La Politica è concepita per essere appropriata alle finalità e al contesto di un Ente del Terzo Settore che eroga servizi di trasporto sanitario e di emergenza-urgenza, in coerenza con la missione e la visione associativa, orientate alla tutela della persona assistita, alla sicurezza dei servizi, alla responsabilità sociale e al miglioramento continuo, nel rispetto della normativa vigente e dei valori etici dell'organizzazione.

L'Associazione opera in coerenza con i principi del Codice Etico e del Codice di Qualità e Autocontrollo (CQA), che costituiscono riferimento per i comportamenti organizzativi e operativi.

La Direzione si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **Soddisfacimento dei requisiti applicabili** : Garantire la piena conformità ai requisiti normativi, legislativi e contrattuali, con particolare riferimento al Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017), alle normative regionali sul trasporto sanitario (DGR Piemonte) e alle convenzioni stipulate con le ASL e il sistema 118. L'organizzazione si impegna altresì a soddisfare le esigenze dei clienti privati, degli utenti e delle parti interessate rilevanti.
- **Miglioramento continuo** : Promuovere il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'analisi delle prestazioni, la gestione dei rilievi e la valutazione dei rischi e delle opportunità. Tale impegno è supportato dalle attività definite nelle procedure "PRO Gestione riesame della direzione" e "PRO Procedura di gestione dei rilievi ed eventi".
- **Quadro di riferimento per gli obiettivi** : Utilizzare la presente Politica come quadro di riferimento per la definizione e il riesame periodico di obiettivi per la qualità misurabili e coerenti. Le modalità di definizione e monitoraggio sono descritte nella procedura "PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento".
- **Centralità dell'assistito** : Porre la persona assistita al centro di ogni attività, garantendo un servizio professionale, puntuale e rispettoso, orientato alla sicurezza e al benessere durante il trasporto. La soddisfazione degli utenti viene monitorata come descritto nella "PRO Analisi soddisfazione clienti".
- **Centralità del volontariato** : Riconoscere il ruolo fondamentale dei volontari, promuovendone il coinvolgimento, la formazione e la valorizzazione come elemento distintivo della propria identità.
- **Presidio territoriale e tutela della salute** : Operare in stretto rapporto con il territorio e la comunità, contribuendo al sistema di emergenza sanitaria e alla tutela della salute pubblica.
- **Gestione sostenibile delle risorse**: Perseguire l'equilibrio economico e la sostenibilità nel tempo, diversificando le fonti di entrata e sviluppando attività di raccolta fondi a supporto delle proprie finalità istituzionali.

Il **Responsabile del Sistema di Gestione Qualità** ha il compito di assicurare che la Politica per la Qualità sia comunicata, compresa e applicata a tutti i livelli dell'organizzazione. La diffusione interna avviene tramite i canali ufficiali, quali la bacheca digitale del sistema di gestione presenze e comunicazioni via email, per garantire che tutto il personale, dipendente e volontario, ne condivida i principi e li applichi nello svolgimento delle proprie mansioni.

La Politica è mantenuta come informazione documentata, in accordo con la "PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate", e viene resa disponibile alle parti interessate esterne, come enti pubblici, partner e cittadini, attraverso la pubblicazione sul sito web istituzionale, nella sezione "Trasparenza".

Il **Presidente** e il **Consiglio Direttivo** riesaminano periodicamente la presente Politica, in particolare durante il Riesame della Direzione, per accertarne la continua idoneità ed efficacia rispetto al contesto e agli indirizzi strategici di Croce Blu Italia.

Archiviazione e aggiornamenti

La presente Politica è gestita come informazione documentata all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità. Viene riesaminata periodicamente, e almeno in occasione del Riesame della Direzione, per garantirne la continua idoneità ed efficacia. Gli aggiornamenti sono gestiti dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità e approvati dal Consiglio Direttivo.

Documenti di riferimento

- PRO Gestione riesame della direzione
- PRO Procedura di gestione dei rilievi ed eventi
- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Analisi soddisfazione clienti
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate