



**SANITRANS**  
trasporti e servizi socio-sanitari



*Politica per la Qualità e Accessibilità*

## *Politica per la Qualità e Accessibilità*

La Direzione di SANITRANS si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente e l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La soddisfazione del cliente viene continuamente monitorata grazie ad un quotidiano e stretto rapporto che si instaura tra operatore ed utente che permette di gestire direttamente, se possibile, eventuali particolari richieste.

SANITRANS, adottando un Modello di Gestione per l'Accessibilità (Modello "VeritAble"), si impegna a rendere il servizio quanto più accessibile e fruibile per permettere all'utente di essere il più possibile autonomo nell'avvalersi del servizio stesso.

Gli obiettivi che si pone SANITRANS sono:

### **MASSIMIZZAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

SANITRANS offre al cliente un servizio sociosanitario H24 in una città particolare e difficile come Venezia, con l'obiettivo di raggiungerne la piena soddisfazione anche attraverso l'assistenza continua e la disponibilità ad andare incontro alle sue esigenze.

### **RIDUZIONE DELLE INEFFICIENZE**

Attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità, SANITRANS si impegna a monitorare i propri processi allo scopo di ridurre le inefficienze nella gestione organizzativa e tecnica aziendale.

### **CONTINUO MIGLIORAMENTO DEL LIVELLO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE**

SANITRANS, consapevole dell'importanza delle proprie risorse umane, si impegna a far crescere in maniera continua il livello di coinvolgimento e formazione del personale in modo tale da incrementare sempre di più il grado di professionalità.

### **RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI COGENTI**

SANITRANS opera nel rispetto delle leggi applicabili e adotta una procedura di verifica periodica della conformità legislativa.

### **RIESAME DEL SISTEMA E DEGLI IMPEGNI PER L'ACCESSIBILITÀ**

SANITRANS periodicamente riesamina il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e Accessibilità, valutandone il grado di efficacia ed analizzando il grado di raggiungimento degli obiettivi; in tale occasione vengono anche riesaminati gli impegni per l'accessibilità.

### **COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

SANITRANS si impegna a coinvolgere le parti interessate sia per la segnalazione di eventuali suggerimenti, sia per la condivisione dei risultati, nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli impegni per l'accessibilità e gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla Direzione nel Piano Annuale di Miglioramento (PAM) e diffusi alle parti interessate.

Approvato il 24/09/2012

La Direzione: Emilio Bullo