



Politica per la qualità

Nell'ambito delle linee di orientamento e di indirizzo strategiche, stabilite dal CdA nell'ambito del contesto organizzativo e dei rischi aziendali, il Legale rappresentante esprime i percorsi di sviluppo da intraprendere e li indica alla Direzione, che ha la responsabilità di metterli in pratica insieme al personale. Il percorso attuale è improntato a:

- fidelizzare la clientela tradizionale, tramite prodotti affidabili e di qualità, servizi all'avanguardia, professionalità e cortesia del personale;
- ricercare nuova clientela, tramite la valorizzazione dell'immagine della Farmacia e la promozione di nuovi servizi;
- modernizzare l'organizzazione della Farmacia e la sostenibilità della sua Governance, anche tramite il SQ;
- sostenere, ove necessario, un ruolo frontale attivo di informazione e di servizio sanitario per la cittadinanza nelle fasi di emergenza, quali le pandemie o le emergenze climatiche.

A tal fine, la risorsa primaria è il personale della Farmacia, e segnatamente i farmacisti, le cui aspettative ed esigenze sono prese in considerazione dal Legale rappresentante e dalla Direzione come elemento sostanziale per l'equilibrato sviluppo della Farmacia stessa.

È responsabilità di base sia del Legale rappresentante che della Direzione assicurare che il personale abbia adeguata conoscenza dei requisiti legislativi e normativi sui prodotti e sui servizi offerti. È responsabilità aggiuntiva dei medesimi soggetti che il personale sia costantemente formato, aggiornato e motivato nel rapporto con il pubblico.

La clientela della Farmacia, infatti, deve poter cogliere il valore aggiunto rispetto alla ordinaria vendita di farmaci, che pure non può e non deve transigere sull'affidabilità e qualità dei prodotti.

Il fattore distintivo è il parere professionale, il consiglio qualificato, il suggerimento specifico e personalizzato, l'offerta di servizi avanzati e innovativi, il contributo dato alla tutela della salute che travalica la clientela della Farmacia per allargarsi alle loro famiglie e ai conoscenti, cioè alla comunità territoriale.

La realizzazione del SQ mira, quindi, ad assicurare e ad accrescere la soddisfazione del cliente – inteso in senso lato – attraverso un'elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti e mediante la capacità delle persone che li offrono.

Sulle basi di tale politica il Legale rappresentante e la Direzione stabiliscono annualmente gli obiettivi per la qualità, i programmi e le risorse per raggiungerli.

Data 07/10/2024

Firma Direzione