



Politica per la qualità - gennaio 2017

L'Istituto di Terapia Familiare di Siena ha come missione quella di coniugare la ricerca e la formazione specialistica con la presenza sul territorio, senza perdere di vista quanto avviene nel panorama scientifico nazionale ed internazionale. L'ITFS, pertanto, si rivolge ai propri utenti con lo scopo di promuoverne l'aggiornamento e favorirne la crescita professionale sia attraverso l'organizzazione di corsi che con la partecipazione attiva a congressi e seminari.

Per raggiungere tale obiettivo, la Direzione, consapevole della necessità di soddisfare con continuità ed in modo organizzato le aspettative dei propri clienti, ha deciso di realizzare un Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001.

Nel fare ciò, la Direzione dell'ITFS definisce gli obiettivi e le linee generali dell'organizzazione, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- la definizione di funzioni, responsabilità e processi al fine del raggiungimento della missione che si è posta;
- la continua ricerca volta a migliorare il servizio offerto attraverso un confronto diretto con i partecipanti alle sue iniziative;
- l'assistenza volta a garantire un rapporto di reciproca fiducia e per assicurare la migliore utilizzazione dei percorsi formativi e culturali offerti e a verificare l'effettiva soddisfazione dei clienti;
- la valutazione e la dotazione di adeguate risorse idonee per gestire le attività secondo gli obiettivi pianificati;

- il ricorso, ove necessario, a collaboratori esterni opportunamente qualificati al fine di poter evadere le richieste mano a mano pervenute;
 - l'impostazione di un sistema di controllo che riguarda tutto il processo organizzativo, dalla fase di acquisizione/analisi delle richieste dei clienti/committenti, alla gestione degli aspetti progettuali, all'apertura dei percorsi formativi, alle singole fasi di erogazione e di controllo sugli stessi;
 - la formazione e la sensibilizzazione dei propri collaboratori e dei partner per metterli nelle condizioni di carpire lo spirito ed i valori dell'organizzazione e garantire così una maggiore efficacia della propria attività.

In tal senso, la Direzione è sempre a diretto contatto con i propri collaboratori al fine di raccogliere spunti ed osservazioni che contribuiscano in modo costruttivo al miglioramento dei processi aziendali.

I principi e gli schemi suggeriti dal modello UNI EN ISO 9001 sono stati presi quale sistema di riferimento per gestire l'organizzazione ed i processi dell'ITFS.

Il Manuale Qualità e la documentazione ad esso correlata costituiscono la formalizzazione, che regola la pianificazione, la gestione ed il controllo di tutte le attività, al fine di raggiungere gli obiettivi generali sopra enunciati e quelli più specifici stabiliti dalla Direzione in sede di riesame. I contenuti del Manuale e della documentazione ad esso correlata sono opportunamente diffusi ai collaboratori e sono continuo spunto di confronto e di miglioramento. La Direzione per prima si impegna ad applicarne le regole, come stabilite nel Sistema di Gestione per la Qualità, e a verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo. La Direzione si impegna, infine, a valutare l'efficacia e l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso il riesame periodico dello stesso e attraverso le verifiche ispettive.