



# MQI\_5.2.A1

## POLITICA INTEGRATA DEI SISTEMI DI GESTIONE

## Tabella delle revisioni

Nr Rev.	Data	Descrizione modifiche	Verificato da:		Approvato da:	Emesso da:
1	07/02/2023	Aggiornamento Politica per approvazione dalla Direzione	RGQ (Antonio Loguercio)	RDDM (Alessandra Rollo)	AD (Giorgio Moretti)	07/02/2023 RGQ (Antonio Loguercio)
0	12/02/2021	Prima emissione a seguito della revisione generale del sistema qualità Millennium per integrarlo e renderlo conforme ai requisiti ISO 13485	RGQ (Simone Franzolin)	RDDM (Alessandra Rollo)	DIR (Antonello Guggino)	15/02/2021R GQ (Simone Franzolin)

Millennium S.r.l. sviluppa soluzioni per il settore delle Cure Primarie e della Medicina Generale. Riveste un ruolo di fondamentale competenza nell'area dell'integrazione Regionale e Aziendale ed è attiva in tutte le Regioni che hanno avviato progetti di interoperabilità e cooperazione tra i diversi soggetti sanitari quali Medici di Medicina Generale, ASL e Regioni.

La mission aziendale è improntata al superamento della "frammentazione" esistente sul mercato, qualificando l'Azienda come punto di riferimento con importanti capacità di investimento in ricerca e sviluppo.

L'obiettivo di Millennium è quindi di consolidare il proprio ruolo di player primario nel mercato nazionale dei prodotti software per i medici di medicina generale.

A tale scopo la Direzione di Millennium ha definito la Politica Integrata per la Qualità dell'azienda, che comprende gli elementi ritenuti strategici e quindi fondamentali relativamente ai seguenti sistemi di gestione:

- Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)
- Sistema di Gestione della Qualità dei Dispositivi Medici (SGDM)

La Direzione assicura che tale politica:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione nonché alle finalità del fornitore del servizio;
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi dei sistemi di gestione;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili di tutti i sistemi di gestione e a migliorare in modo continuo l'efficacia dei sistemi di gestione;
- sia disponibile come informazione documentata;
- sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- sia disponibile alle parti interessate rilevanti;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

La Direzione di Millennium, convinta dei miglioramenti interni e verso i clienti conseguenti all'adozione di un sistema qualità ha definito la propria politica della qualità, basata sui seguenti principi:

- garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti soddisfacendone le attese ed ottemperando ai requisiti del prodotto e del servizio allo scopo di divenire per loro un partner sempre più importante;
- garantire che i clienti ricevano valore reale attraverso l'erogazione dei propri servizi mediante la definizione ed il rispetto delle SLA;
- favorire il miglioramento continuo della qualità dei prodotti, del servizio, dell'efficacia del sistema qualità;
- rispondere prontamente all'evolvere del mercato mediante una organizzazione flessibile e competitiva;
- raggiungere e mantenere la conformità dei propri dispositivi medici ai requisiti regolatori dei Paesi in cui vengono immessi in commercio;
- coinvolgere nei propri processi tutto il personale, consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva del sistema qualità.

L'attuazione di questa politica ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi;
- mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività;
- prevenire il verificarsi di non conformità durante lo svolgimento dei processi;
- identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate;
- promuovere lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali, favorendo l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne ed attivando azioni di formazione permanente;
- valorizzare il know-how posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro ed esperienze acquisite;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione, oltre che l'integrità del sistema di gestione stesso.

La Direzione Millennium ha stabilito appropriati processi di comunicazione interna quali ad esempio tramite il sito aziendale in area riservata, e-mail, newsletter, video conferenze e riunioni/incontri infra-sedi.

Per la comunicazione esterna si utilizzano sostanzialmente i seguenti strumenti: advertising, produzione di documentazione aziendale, sito internet, organizzazione eventi e attività di ufficio stampa.

## I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO

Siamo convinti che per ottenere Qualità ognuno di noi debba portare con sé quotidianamente i seguenti principi:

- bisogna agire con determinazione, perché la qualità e la soddisfazione del cliente si ottengono solo attraverso azioni concrete, con un costante impegno e un profondo senso di responsabilità da parte di ognuno di noi;
- bisogna fare bene le cose fin dalla prima volta, con l'obiettivo di rispettare i requisiti di prodotto e di servizio;
- bisogna essere tempestivi nel rispondere agli eventuali incidenti e reagire con la volontà di eliminare i problemi sottostanti;
- bisogna agire attuando una attenta e continua prevenzione, così come facciamo quando sono in gioco i nostri interessi personali;
- bisogna pensare a tutti i riflessi che le nostre azioni o le nostre decisioni hanno sulla struttura aziendale, preoccupandoci così di attuare una tempestiva e completa comunicazione a tutti i soggetti interessati il cui intervento seguirà al nostro nel processo organizzativo e/o produttivo che si sta espletando;
- bisogna considerare "Clienti" tutti coloro che ricevono i nostri servizi e/o i nostri prodotti; sono quindi Clienti gli utilizzatori finali, ma anche i nostri colleghi, gli altri reparti dell'Azienda e i Collaboratori esterni, quando l'organizzazione del lavoro preveda che da parte nostra debba essere consegnato a loro un prodotto od erogato un servizio propedeutico al conseguimento

del risultato finale, garantendo anche in tal caso conformità alle specifiche pattuite con il "Cliente" stesso; siamo infatti consapevoli che sarà molto improbabile conseguire la Qualità del Servizio alla fine del processo produttivo se non si sono attuate in Qualità una o più delle lavorazioni intermedie;

- bisogna avere la consapevolezza che la scarsa aderenza alle specifiche di Servizio originano un costo elevato per l'Azienda, in termini di necessità di cambiamento dei prodotti, di nuova erogazione dei servizi e in termini di perdita di immagine aziendale.

Riteniamo poi che il vantaggio competitivo sia sempre più generato dal capitale intellettuale e dall'organizzazione aziendale. Crediamo che le menti più interessanti siano quelle che sanno liberare la fantasia, porsi domande inedite, affrontare le sfide e tracciare la strada per chi segue.

Crediamo che un'organizzazione aziendale di successo debba essere basata sulla passione delle proprie persone e imperniata su di un'efficace e continuativa comunicazione interna, sull'orientamento alla soluzione dei problemi, sull'obiettivo di originare la soddisfazione del Cliente: a favore di quest'ultimo, insomma, vogliamo essere un partner a tutto campo e non un semplice Fornitore.

Firenze, 07/02/2023

L'AD

Giorgio Moretti

