

Fin dal momento della creazione della Società è stata ferma volontà della Direzione rivolgere una particolare attenzione alla soddisfazione del Cliente soprattutto per quanto riguarda la tempestività di consegna, le qualità tecniche dei prodotti commercializzati, ma soprattutto il riuscire ad ascoltare e recepire le esigenze del cliente stesso per fornire un'attività proficua di consulenza. Fondamentale, a seguito dei cambiamenti nelle modalità di acquisto dei prodotti, sopraggiunti in questi ultimi anni, risulta il servizio post vendita offerto, è proprio ciò che ci distingue, in particolare per quanto riguarda il settore elettromedicale, rispetto ai vari siti di e-commerce. Saper consigliare il miglior prodotto sul mercato per rispondere alle necessità del cliente, renderlo poi performante e funzionale alle sue attività, essere celeri nel fornire risposte, preventivi e chiarimenti pre e post vendita, sono le sfide nel breve e medio periodo.

La Direzione è fermamente convinta che per ottenere ciò e per puntare ad un sempre migliore livello qualitativo del servizio fornito, sia indispensabile uniformare la struttura Aziendale ad un Sistema Qualità basato sulle norme della serie ISO 9000.

La Direzione intende sfruttare il Sistema Qualità come leva riorganizzativa per l'Azienda e quale strumento per il miglioramento continuo, sia per sensibilizzare il proprio personale nelle modalità di azione e verso gli obiettivi che la ditta stessa si propone, sia per standardizzare e regolamentare le sue procedure interne al fine di renderle fruibile e veloce la consultazione dei documenti a tutti e limitando di conseguenza, il margine di errore di ciascuno.

Inoltre, la Direzione considera il conseguimento della Certificazione del Sistema Qualità secondo la UNI EN ISO 9001 come il migliore messaggio nei confronti della Clientela per dimostrare la serietà e professionalità di MEDIKO SRL nei confronti dei privati e per partecipare agli appalti pubblici essendo dotata di procedure certe e qualificate.

I principi guida che MEDIKO SRL ha da sempre utilizzato e che ritiene fondamentali per poter soddisfare appieno le aspettative dei propri Clienti sono i seguenti:

- Formazione ed aggiornamento del personale (tali da garantire in particolare l'intercambiabilità e l'autonomia del personale a contatto del cliente) con particolare attenzione ai seguenti aspetti:
 - conoscenza della funzionalità del prodotto
 - addestramento sulle nuove tecnologie applicate in Azienda
 - diffusione dei concetti legati all'organizzazione dell'Azienda
- Costante attenzione alle nuove tecnologie volte a garantire il Cliente sia sulla validità del prodotto che sulla tempestività di consegna
- Necessità di intercettare e risolvere tempestivamente le Non Conformità, nonché di analizzarle ed utilizzarle come stimolo per il miglioramento
- Importanza di avvalersi di fornitori qualificati, affidabili, tempestivi e che rappresentino, all'occorrenza, un "partner" per l'Azienda.
- Capacità di analizzare il contesto ampio in cui l'Azienda agisce per individuare tempestivamente le difficoltà che si presentano ai vari livelli e trasformarle in opportunità di miglioramento e crescita nelle vendite, nei fatturati, ma anche a livello interpersonale, un'analisi che aiuta a focalizzare meglio il mercato per individuare le migliori e più utili strategie e a variarle in caso di necessità.

STRATEGIA E POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ'

- Rispetto dei requisiti impliciti (leggi e regolamenti: attenzione alla sicurezza del lavoro, al rispetto dell'ambiente e agli aggiornamenti del software in licenza)

Gli obiettivi primari che MEDIKO SRL si prefigge:

- Razionalizzare al massimo l'organizzazione ottimizzando la sintonia tra risorse interne ed esterne garantendo così:
 - alla clientela l'affidabilità della fornitura
 - all'Azienda la possibilità di erogare i servizi ai clienti in condizioni controllate
 - La possibilità di aumentare la propria clientela non a scapito del servizio offerto ai clienti esistenti
- Accettare esclusivamente i contratti per i quali possa essere assicurato il completo rispetto dei requisiti qualitativi in funzione del Know-how e delle infrastrutture aziendali
- Individuare le attività ritenute rilevanti ai fini del rispetto dei requisiti qualitativi contrattuali, con lo scopo di mantenerle sotto controllo
- Ridimensionare al massimo le problematiche che sorgono dalla NON QUALITÀ
- Osservare e comprendere il contesto generale in cui opera l'Azienda per creare nuove opportunità di crescita e miglioramento e comunque individuare la direzione verso cui indirizzare le attività avendo un'ampia visione d'insieme della realtà in cui si opera.
- Ottimizzare e migliorare costantemente le metodologie seguite all'interno della Società per lo svolgimento delle attività
- Ottenere una maggiore responsabilizzazione di tutti i collaboratori a qualsiasi livello attraverso un coinvolgimento costante imperniato su attività di formative/informative programmate
- Valorizzare le risorse umane per stimolare la partecipazione del personale al miglioramento
- Impostare un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia con i Fornitori di prodotti / servizi ritenuti critici per la Qualità
- Porsi costanti obiettivi di miglioramento attraverso i Riesami periodici del Sistema Qualità aziendale
- Migliorare costantemente l'immagine aziendale

Tali obiettivi sono condivisi da tutto il personale che, oltre ad impegnarsi per la corretta gestione del Sistema, fornisce anche degli stimoli alla Direzione per l'implementazione ed il miglioramento continuo dello stesso.

La Direzione stabilisce di volta in volta le migliori strategie aziendali mirate all'evoluzione continua degli obiettivi primari e del proprio sistema di gestione, pianifica gli obiettivi specifici e gli impegni di Politica per la Qualità e di destinazione delle risorse, promuovendo quindi la diffusione delle decisioni intraprese nei confronti di tutto il personale assicurandosi che siano comprese, condivise ed attuate a tutti i livelli.

Data: 3 marzo 2023

Direzione Generale
Dott. Michele Griggio

