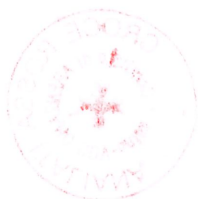





Croce Rossa Italiana

COMITATO DI ARENZANO

POLITICA DELLA QUALITÀ



Revisione	Data	Descrizione della Revisione	Redatto	Controllato	Approvato
02	03/05/2024	Secoda Edizione	Amedeo Lazzarini	Anna Lazzarini	Armando Balzo
01	18/04/2024	Prima Edizione	Amedeo Lazzarini	Anna Lazzarini	Armando Balzo
Tipo File.docx			Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015		
Titolo: Politiche della Qualità			Progetto n° : PrJ_001_00		
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO			Documento n° PQ_001_01.docx	Lingua. IT	Ind. Rev. Rev. 02
			Pagina	di	1 16



Pagina delle Firme

Data	Autore	Firma
3/5/24	CRI/Comitato di Arenzano/Responsabile Qualità Amedeo Lazzarini	<i>Amedeo Lazzarini</i>

Data	Controllo	Firma
3/5/24	CRI/Comitato di Arenzano/Vice Presidente Anna Lazzarini	<i>Anna Lazzarini</i>

Data	Approvazione	Firma
3/5/24	CRI/Comitato di Arenzano/Presidente Armando Balzo	<i>Armando Balzo</i>




Tipo	File.docx	Progetto:	Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015		
Titolo:	Politiche della Qualità	Progetto n° :	PrJ_001_00		
	Documento n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 2	
	PQ_001_01.docx	IT	Rev. 02	di 16	



Lista degli Acronimi

CODICE	DESCRIZIONE
ASL	AZIENDA SANITARIA LOCALE
CNSAS	CORPO NAZIONALE SOCCORSO ALPINO e SPELEOLOGICO
DAE	DEFIBRILLATORE AUTOMATICO ESTERNO
DG	DIREZIONE GENERALE dell'Organizzazione
GC	GUARDIA COSTIERA
SEP	SOCCORSO EMERGENZA PSICOSOCIALE
SGQ	SISTEMA GESTIONE QUALITÀ
VV.FF.	VIGILI DEL FUOCO

Tabella 1: Lista degli Acronimi

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n°: Prj_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina
	PQ__001_01.docx	IT	Rev. 02	3 di 16



Pagina delle Revisioni


Rev.	Data	Descrizione
01	18/04/202024	Prima Edizione
02	03/05/2024	Seconda Edizione

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n°: PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 4
	PQ__001_01.docx	IT	Rev. 02	di 16



Indice

1	SCOPO	6
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	7
3	CONTESTO E FINALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE.....	8
4	ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	9
5	VISION E MISSION DEL COMITATO.....	11
6	POLITICA PER LA QUALITÀ.....	14

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 5
	PQ_001_01.docx	IT	Rev. 02	di 16




1 SCOPO

Il presente documento è espressione delle intenzioni generali del Comitato della Croce Rossa Italiano presente sul territorio di Arenzano (GE) in Via P.N. Cambiaso relativamente alla Qualità. Esso descrive come la Direzione intenda raggiungere la qualità e, determina il modo in cui gli aspetti del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) sono impostati e gestiti.

La politica della qualità del Comitato nasce dalla mission della Croce Rossa Italiana e serve a definire le politiche di alto livello che hanno per tema la qualità.

Il presente documento in linea con la norma ISO 9001:2015 è approvato dal Consiglio Direttivo del Comitato ed è reso disponibile:

- ✓ sul sito internet Link: <http://crocerossaarenzano.it>;
- ✓ su piattaforma social Facebook® al link: <https://www.facebook.com/crocerossaarenzano>;
- ✓ su piattaforma social Instagram® al Link: <https://www.instagram.com/crocerossaarenzano>.

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 6
	PQ__001_01.docx	IT	Rev. 02	di 16



2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Riferimenti Normativi

[RN1] Norma Europea UNI EN ISO 9001:2015, paragrafo §5.2.


Riferimenti Interni

[RI1] MSGQ001_03.docx Manuale Sistema Gestione della Qualità

[RI2] ACVR001_001.docx Analisi del Contesto Valutazione dei Rischi Opportunità di Miglioramento.

Riferimenti Esterni

[RE1] Documento Politiche della Qualità Rev. 01 del 29/05/2023 del Comitato Nazionale della C.R.I..

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 7
	PQ_001_01.docx	IT	Rev. 01	di 16



3 CONTESTO E FINALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Comitato della Croce Rossa Italiana (CRI) di Arenzano opera da decenni come **Organizzazione di Volontariato** (OdV) prevalentemente nell'ambito del Soccorso Sanitario di Emergenza (gestione 118) e nel Servizio Trasporto Infermi.

L'Organizzazione è costituita, alla data del 31/12/2023, da 8 Volontari Dipendenti e 74 Volontari non dipendenti.

La sede del Comitato è insediata nell'edificio della vecchia Stazione di Arenzano di via Pierino Negrotto Cambiaso, 6, suddivisa in:

Superficie interna di 275 m² sviluppata su due piani costituita da:


- ✓ Uffici per la presidenza, la segreteria e la sala di Back Office;
- ✓ Area magazzino;
- ✓ Area spogliatoi;
- ✓ Area dormitorio per eventuale copertura operativa di soccorso/emergenza nelle ore notturne;
- ✓ Sala medica dedicata alle visite di controllo e di idoneità dei volontari condotte dal medico di Comitato;
- ✓ Sala Server e infrastruttura informatica e per la comunicazione con l'esterno.

Superficie esterna di 100 m² dedicata a parcheggio coperto per gli Automezzi di Soccorso.

Superficie esterna di 100 m² dedicata a parcheggio scoperto per gli Automezzi di Trasporto Sanitario.

Per quanto riguarda gli elementi relativi all'inquadramento Ambientale e Territoriale essi sono disponibili nel documento in Rif.to [R12].

Il Comitato della CRI di Arenzano ha finalità sociali e senza fini di lucro e opera in maniera radicata sul territorio dapprima come Croce verde Arenzanese dal 1° novembre 1907, quindi come Croce Rossa Italiana dal 19 maggio 1932.

<p>Tipo File.docx</p>	<p>Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015</p>			
<p>Titolo: Politiche della Qualità</p>	<p>Progetto n°: PrJ_001_00</p>			
 <p>Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO</p>	<p>Documento n°</p>	<p>Lingua.</p>	<p>Ind. Rev.</p>	<p>Pagina 8</p>
	<p>PQ_001_01.docx</p>	<p>IT</p>	<p>Rev. 01</p>	<p>di 16</p>



4 ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORGANIZZAZIONE


Le tipologie prevalenti delle Attività/Servizi erogati dal Comitato sono:

- ✓ TRASPORTO INFERMI IN CONVENZIONE CON Servizio Sanitario Regione Liguria
 - Trasporti Ospedalieri;
 - Trasferimenti infermi da un Ospedale a altra Struttura;
 - Trasporto infermi dall'Ospedale alla propria residenza (Dimissioni);
 - Trasporto infermi dalla propria residenza a Ospedali e Centri di Cura;
 - Trasporto infermi da abitazione a Centri di Cura ASL3, Laboratori, Ambulatori, Reparti Oncologici, Servizi Diagnosi per immagini, e ritorno;
 - Trasporto dializzati da abitazione a centri Dialisi e ritorno;
 - Trasporto di Sangue, Emoderivati o Plasma;
 - Trasporto Farmaci e Strumenti.

- ✓ TRASPORTO INFERMI NON IN CONVENZIONE CON Servizio Sanitario Regione Liguria
 - Tutti i trasporti infermi di cui al punto precedente non prescritti da Medici ASL che pertanto non rientrano nell'ambito della Convenzione con S.S.R. Liguria.

- ✓ ATTIVITÀ/SERVIZI DI SOCCORSO
 - Interventi in Emergenza Urgenza disposti dalla Centrale operativa 118 Genova Soccorso;
 - Attività Soccorso e ricerca dispersi su terreno impervio in collaborazione con Forze dell'Ordine, VVFF, CNSAS;
 - Attività di Salvataggio in acqua in collaborazione con Guardia Costiera (GC);
 - Squadre di Soccorso per l'Emergenza Psicosociale (SEP).


- ✓ ASSISTENZA SANITARIA
 - Assistenza Sanitaria a manifestazioni sportive;
 - Assistenza Sanitaria a eventi pubblici in genere;

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 9
	PQ_001_01.docx	IT	Rev. 01	di 16



- Screening sulla popolazione atti a prevenire l'insorgenza di patologie cardiovascolari, pneumologiche, dismetaboliche;
 - Trasporto di persone disabili residenti nel comune di Arenzano, verso istituti scolastici e strutture.
- ✓ **CORSI DI FORMAZIONE – DIDATTICA¹**
- Corsi d'informazione di primo soccorso alla popolazione e ad Associazioni;
 - Corsi di formazione di primo soccorso al personale di Aziende in ottemperanza al D.Lgs. 9 aprile 2008, n.81;
 - Corsi sull'uso di apparecchiature medicali quali il Defibrillatore Automatico Esterno (DAE);
 - Corso Manovra Salvavita Pediatriche;
 - Corsi agli alunni delle scuole;
 - Attività didattiche alle scuole, alle case di riposo e ai centri di cura;
 - Corsi interni di Formazione e Riqualificazione del Personale (Retraining);
 - Corso per Truccatori e Simulatori di Eventi Traumatici.
- ✓ **ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALE**
- Raccolta alimentari non deperibili presso i supermercati locali e loro distribuzione alle famiglie "fragili" di Arenzano;
 - Assistenza a persone senza dimora (homeless);
 - Assistenza e aiuto a famiglie e/o persone bisognose;
 - Consegna farmaci a domicilio;
 - Accoglienza persone condannate a Lavori di Pubblica Utilità e Messe alla Prova.

¹ Il Comitato quale soggetto erogatore di servizi di formazione è accreditata dalla Comitato Nazionale della CRI.


Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n°: PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina
	PQ__001_01.docx	IT	Rev. 01	10 di 16

5 VISION E MISSION DEL COMITATO

Il Comitato s’impegna costantemente a migliorare gli standard qualitativi nell’erogazione dei propri servizi istituzionali facendo sì che vengano resi ai cittadini prestazioni caratterizzate da un elevato livello professionale. Per il raggiungimento di quest’obiettivo il Comitato mette a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche.

Al fine di conseguire il fondamentale obiettivo del “servizio al cittadino”, il Comitato persegue costantemente all’interno dei suoi processi i seguenti obiettivi:

- ✓ Miglioramento continuo della gestione e delle prestazioni fornite, comprendendo le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti per il SGQ, affrontando i conseguenti rischi e le opportunità eventualmente derivanti ed attuando il costante monitoraggio e l’aggiornamento della documentazione a supporto richiesta dalla legislazione vigente e dalle normative applicabili;
- ✓ Dimostrare la sua capacità di fornire i servizi di cui al paragrafo 3, soddisfacendo i requisiti di prestazione richiesti dai protocolli e dalle convenzioni stipulate con i clienti, e quelli ricavabili dalle normative cogenti applicabili alle attività dell’Associazione;
- ✓ Prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti le prestazioni rese dall’Associazione nell’ambito delle mansioni in cui è chiamata ad operare attraverso gli strumenti offerti dalla legislazione vigente e dalle normative applicabili;
- ✓ Rispetto integrale della legislazione e della normativa applicabile, con particolare riferimento al D.lgs. 81 e s.m.i., alle procedure del SGQ, alle procedure ASL/118 riguardanti le prestazioni di soccorso sanitario nonché a tutti gli altri requisiti che la DG eventualmente sottoscriva e che abbiano relazione con la ASL e la sua relativa gestione inclusa nel presente SGQ;
- ✓ Migliorare fattualmente l’immagine del Comitato sul territorio, comprendendo i fattori esterni ed interni rilevanti per la sua attività e, soprattutto attraverso la capacità di fornire servizi alla popolazione, come ad es. i corsi di primo/pronto soccorso, i servizi alle persone disabili, l’assistenza sanitaria alle manifestazioni sportive, screening di primo livello medici sulla popolazione.


Tipo File.docx Titolo: Politiche della Qualità		Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015 Progetto n°: PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO		Document o n° PQ__001_01.docx	Lingua. IT	Ind. Rev. Rev. 01	Pagina 11 di 16



Il Consiglio Direttivo esprime la convinzione che l'applicazione degli impegni descritti al capitolo 6, siano la base per garantire elevate prestazioni professionali competitive rispetto ad altri Comitati o Pubbliche Assistenze che prestano lo stesso servizio in ambito territoriale.


Nell'attuazione della presente "Politica", il Comitato s'impegna più specificamente affinché:

- ✓ Tutti i lavoratori, i volontari del Comitato, secondo le proprie competenze e ruoli attribuiti siano informati, sensibilizzati e formati al raggiungimento degli impegni descritti nel capitolo 6;
- ✓ la formazione dei lavoratori sia costantemente aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta e sia conseguentemente promossa la consapevolezza del ruolo di ciascun operatore e favorita la sua responsabilizzazione individuale. In particolare tutti gli operatori del Comitato siano aggiornati in materia di sicurezza e salute sul lavoro e applichino le relative procedure responsabilmente.;
- ✓ vengano fornite tutte le risorse umane e strumentali necessarie al fine di perseguire efficacemente l'adozione del presente SGQ;
- ✓ sia messo in atto e mantenuto un sistema affidabile e completo per la rilevazione dei dati necessari per la gestione del SGQ e su questa base attuare un programma di monitoraggio completo ed affidabile che consenta, attraverso un processo di miglioramento continuo, di raggiungere gli obiettivi di massima efficacia nei servizi e di massima soddisfazione dell'utente/paziente.;
- ✓ siano verificati costantemente i metodi di lavoro e le procedure operative per prevenire incidenti e non conformità, al fine di gestire le proprie attività con l'obiettivo di prevenire anche possibili malattie professionali;
- ✓ gli aspetti organizzativi, i metodi e i mezzi di trasporto e/o di soccorso, siano gestiti e mantenuti in modo da salvaguardare la salute e la sicurezza di tutti gli operatori del Comitato e delle persone assistite nonché più in generale dei "terzi" e di tutti i beni associativi;
- ✓ si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza alle necessità emergenti nel corso delle attività svolte dal Comitato;

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Documento n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 12
	PQ__001_01.docx	IT	Rev. 01	di 16



- ✓ nell'erogare i Servizi Istituzionali, siano sempre attenti alla conformità, alle Normative vigenti a tutela dell'utente e del Personale Dipendente e Volontario, in materia di sicurezza, privacy, cortesia e rispetto.

Tipo File.docx	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015			
Titolo: Politiche della Qualità	Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n°	Lingua.	Ind. Rev.	Pagina 13
	PQ_001_01.docx	IT	Rev. 01	di 16

6 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione del Comitato C.R.I. di Arezano riconosce che il Sistema di Gestione della Qualità è parte integrante del proprio modo di operare e ha deciso di fare della Qualità un fattore strategico di primaria importanza nella propria organizzazione, al fine di essere in grado di rispondere adeguatamente alle attese delle parti interessate, ai rischi legati ai propri processi e/o attività per cogliere le opportunità interne ed esterne, mantenere e migliorare la posizione acquisita nel settore.


A questo scopo, è obiettivo e impegno di tutto il Comitato soddisfare sempre le aspettative delle parti interessate tra cui gli utenti sul territorio fornendo loro un servizio di qualità basato, oltretutto sul pieno rispetto dei requisiti applicabili, su un processo di miglioramento continuo.

La C.R.I. di Arezano riconosce che uno dei fattori competitivi per eccellenza è costituito dalle proprie risorse umane, dalle loro competenze e dalle loro capacità di affrontare e gestire con efficacia le sfide in atto. Per questo motivo il personale interno (Dipendenti) ed i Volontari, dovranno sempre essere selezionati, formati, motivati ed aggiornati per essere in grado di garantire competenza e professionalità.

I servizi dovranno essere svolti nel pieno rispetto dei principi etici della Croce Rossa Italiana e tenendo conto degli obiettivi strategici 2018-2030 approvati dall'Assemblea Nazionale il 1° dicembre 2018.

✓ In generale il Comitato s'impegnerà a:


- Adempiere al mandato umanitario della Croce Rossa Italiana rafforzando le capacità organizzative;
- promuovere e diffondere i Principi Fondamentali della Croce Rossa;
- tutelare e promuovere l'educazione universale alla salute e alla sicurezza delle persone;
- promuovere la cultura dell'inclusione sociale per un'integrazione attiva delle persone in situazioni di vulnerabilità;
- rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza della comunità, puntando sulla prevenzione e la preparazione in caso di calamità.

Tipo File.docx Titolo: Politiche della Qualità		Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015 Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI AREZANO		Document o n° PQ__001_01.docx	Lingua. IT	Ind. Rev. Rev. 01	Pagina 14 di 16



- ✓ In particolare il Comitato manterrà il suo impegno ponendo attenzione:
 - alle risorse economiche ed organizzative;
 - alle risorse strutturali, strumentali, informatiche utilizzando tecnologie e metodi organizzativi appropriati;
 - alla formazione, crescita professionale delle risorse sia interne (dipendenti) che esterne (volontari).

- ✓ il Comitato manterrà inoltre il suo impegno operando:
 - nel rispetto delle esigenze di tutti gli stakeholders e misurando il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela/utenza stessa;
 - nella comunicazione e condivisione interna della Politica del Comitato programmando incontri con tutte le risorse, condividendo informazioni documentate, obiettivi, risultanze degli Audit, andamenti, contesto aziendale, valutazione rischi ed opportunità, non conformità.
 - nella comunicazione esterna pubblicando sui social o distribuendo a tutti gli stakeholders, in formato cartaceo, la Politica del Comitato;
 - sul miglioramento dell'immagine, della reputazione e della competitività sul territorio allo scopo di fornire servizi alla popolazione, come ad es. corsi di primo/pronto soccorso, screening medici di primo livello, servizi alle persone disabili e/o alle famiglie bisognose, assistenza alle manifestazioni sportive.

Tipo File.docx Titolo: Politiche della Qualità	Progetto: Processo di Certificazione UNI EN ISO 9001: 2015 Progetto n° : PrJ_001_00			
 Croce Rossa Italiana COMITATO DI ARENZANO	Document o n° PQ_001_01.docx	Lingua. IT	Ind. Rev. Rev. 01	Pagina 15 di 16

PAGINA NON SCRITTA