

## POLITICA PER LA QUALITÀ

AREU persegue l'efficacia e l'efficienza dei processi nell'ambito delle funzioni assegnate da Regione Lombardia attraverso:

- la focalizzazione sulla risposta ai bisogni dei cittadini/utenti, in ottemperanza dei principi di appropriatezza e sicurezza;
- la promozione di uno stile di lavoro flessibile, dinamico e orientato al raggiungimento degli obiettivi;
- l'enfatizzazione delle attività di attuazione della programmazione regionale e di controllo;
- la collaborazione con gli attori che operano nel sistema e gli stakeholder, anche attraverso specifici progetti e l'attivazione di sistemi di "ascolto" e di comunicazione;
- la valorizzazione delle risorse umane mediante l'attuazione di strategie finalizzate alla formazione e allo sviluppo professionale, alla tutela della sicurezza, alla promozione delle pari opportunità e al miglioramento del benessere organizzativo;
- l'ottimizzazione dell'infrastruttura tecnologica, in modo che la stessa sia in grado di rispondere in modo flessibile e tempestivo alla mutabilità delle esigenze;
- l'attuazione di processi decisionali e prassi operative basati sull'utilizzo sistematico e integrato dei dati e ispirati a principi etici e a criteri di trasparenza.

Nell'ambito di tale contesto, AREU si impegna a consolidare il sistema integrato di gestione della qualità e del rischio implementato e ad accrescerne continuamente l'efficacia, anche adeguando lo stesso ai mutamenti del contesto e alle strategie dell'Agenzia, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- supportare l'esecuzione delle attività istituzionali, nel rispetto delle strategie definite dalla Direzione dell'Agenzia;
- favorire, attraverso l'utilizzo di un metodo di lavoro condiviso, l'efficace interazione e la collaborazione tra le Strutture/articolazioni dell'Agenzia;
- supportare, anche attraverso la documentazione prescrittiva, l'omogeneizzazione dei comportamenti organizzativi delle Centrali/Sale operative dell'Agenzia, nel rispetto delle attività e delle competenze specifiche, in una logica di sistema;
- mantenere un sistema di rilevazione tempestiva e di monitoraggio degli elementi critici e degli eventi significativi del sistema, attraverso l'attività di risk management e di internal auditing;
- promuovere percorsi di ascolto e mediazione trasformativa;
- assicurare la conformità del sistema ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- promuovere la cultura della qualità e della sicurezza e la tensione al miglioramento continuo.

La presente politica, che riprende i contenuti del POAS dell'Agenzia e dei principali documenti inerenti l'organizzazione della stessa, viene riesaminata annualmente in occasione del riesame di direzione. La Direzione AREU assicura, attraverso la diffusione della documentazione prescrittiva e ulteriori iniziative, che tale politica sia compresa e applicata.