La P.A Croce Verde nasce nel 1914 come istituzione di assistenza pubblica per iniziativa di alcuni cittadini, preoccupati per l'insufficienza del servizio di ospedalizzazione e di soccorso. Nel 1920 nacque il nuovo servizio del dispensario lattanti, sotto la guida del Dottor Ciccarelli, con la funzione di abbassare l'alta percentuale di morte nel primo anno di vita. Fra il 1943 ed il 1945 Croce Verde moltiplica il servizio sul territorio a causa dell'evento bellico.

Nell'ambito di particolari esigenze espresse dalla collettività, si è dotata (nel 1962) di un Servizio Assistenza Onoranze Funebri (S.A.O.F.), ponendosi a sostegno della cittadinanza reggiana nel momento doloroso della perdita di un proprio caro o di una persona amata.

Nell'anno 2012 questa attività è stata divisa da P.A. Croce Verde e data in gestione tramite un contratto di TRUST alla Fondazione Croce Verde Reggio Emilia con lo scopo di migliorarla ed ottimizzarla mantenendo però il beneficio degli utili che vanno così ad aiutare le numerose attività di P.A. Croce Verde.

Il 06/05/2015 la gestione del settore di Onoranze Funebri è passata alla Galvani Fiduciaria Srl di Bologna. In seguito con atto di conferimento del 11/06/2015 nasce Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde Srl. Quale socio accomandatario, Croce Verde Srl, gestisce tramite i suoi amministratori l'attività delle Onoranze Funebri. Questo riassetto è controllato dalla figura del Guardiano Avv. Livio Garavaldi, che ha la funzione di monitorare che tutte le attività vengano svolte correttamente.
Nel 2022 Croce Verde SRL acquisisce il gruppo Corsini Onoranze Funebri Costituendo Croce Verde Onoranze Funebri Appennino Reggiano di Croce Verde S.r.l., il 1/09/2023 viene deciso di fondere; quindi, di far confluire Croce Verde Onoranze Funebri Appennino Reggiano in Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde S.r.l. unendo così le aziende.
Resta inteso che P.A. Croce Verde di Reggio Emilia rimane l'unico beneficiario degli utili.
Con questo documento vengono enunciati i principi di qualità e le linee guida, sulla base delle quali sono stati definiti gli obiettivi per la qualità applicabili a tutte le sedi di Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde Srl.

La nostra MISSION

La Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde Srl esiste per soddisfare i bisogni della collettività e in particolare i servizi di "onoranze funebri", garantendo la qualità delle prestazioni ed una continua attenzione verso il miglioramento della stessa. Due quindi, sono gli obiettivi primari:

- Sviluppare progetti per la collettività ed aiutare altri a farlo;
- comunicare e diffondere continuamente nella collettività i valori propri dell'organizzazione tra cui la solidarietà, e i comportamenti etico/sociali;
- massima attenzione alle proprie risorse umane, gratificando e rendendo così possibile atteggiamenti sempre più virtuosi.

I valori di cui siamo portatori

I principi guida che ispirano la nostra azioni e in particolare nel settore delle onoranze funebri sono:

- Orientamento al cliente interno ed esterno garantendo qualità e correttezza;
- Facile accesso ai servizi e tempestività di risposta;
- Sicurezza delle persone nello svolgimento di ogni attività;
- Umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- Appropriatezza, intesa come accesso motivato alle prestazioni;
- Efficienza nella gestione dei processi e delle risorse;
- Valorizzazione delle persone, favorendone la crescita professionale e garantendo equità di comportamento e riconoscimento;
- Innovazione continua, intesa come attenzione alle mutate esigenze dell'utenza;
- "Cultura della sicurezza", diffusa a tutti i livelli con fini preventivi.

Vision

Più competenze, più opportunità, più crescita.

Estendere le competenze ed anticipare il cambiamento per ottimizzare le risorse, al fine di soddisfare i clienti e di svilupparsi sul territorio in un sistema di continuo raffronto/confronto con la collettività. Ampliare la partecipazione/collaborazione all'interno dell'organizzazione per rendere sempre più efficace il lavoro di gruppo.

Nell'ambito di una politica volta al miglioramento continuo, la Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde Srl ha scelto di erogare i propri servizi di onoranze funebri attraverso l'adozione di un Sistema Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione è pienamente consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di qualità del servizio reso ai clienti ed a tal fine pone come obiettivi della sua politica della qualità, la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo. L'erogazione di prestazioni di qualità è parte integrante della strategia di soddisfazione dei clienti e di continuo sviluppo territoriale.

L'impegno della Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde Srl a soddisfare le esigenze del cliente si concretizza attraverso:

- la misurazione continua delle prestazioni erogate e la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali, dei requisiti cogenti e degli obiettivi definiti internamente ;
- il confronto della qualità erogata con le prestazioni offerte dai concorrenti e con la qualità percepita dai clienti;
- attenzione al cliente personale dipendente, attraverso formazione, tutela, mantenimento e sviluppo delle motivazioni etico/sociali.

Il misurarsi con i clienti e con i concorrenti presenti sul mercato è il presupposto per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità, definendo ed attuando la propria politica della qualità tramite:

- Il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- L'aggiornamento professionale continuo;
- La progressiva e costante informatizzazione dei processi gestionali;

- L'individuazione e l'investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget;
- L'adozione di tecniche che tendano all'eccellenza nell'effettuazione dei servizi ed il tempestivo rinnovamento e sviluppo di quanto materialmente impiegato;
- Il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- L'adozione di azioni correttive basate sull'analisi di eventuali reclami;
- La tensione a superare le aspettative del mercato e dei clienti, sulla base delle indicazioni ottenute da periodiche indagini sul grado di soddisfazione percepito dall'utenza;
- Il controllo sistematico e rigoroso dei fornitori, oltre che di tutti quanti, direttamente od indirettamente dovessero operare per conto della Croce Verde Onoranze Funebri Sas;
- Il monitoraggio continuo degli obiettivi dell'organizzazione;
- L'eventuale stesura di una "Carta dei servizi", come importante traguardo della continua azione tesa alla piena e completa soddisfazione del cliente.

Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi definiti e con i quali adempiere alla propria *mission* sono:

- Costante incremento della considerazione e propria immagine sul mercato, aumentando il numero di servizi, gli ambiti territoriali di competenza ed il valore per questi di fondamentale punto di riferimento.
- La soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori, collettività) tramite: raggiungimento degli obiettivi di budget, possibili incrementi occupazionali e salariali, ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei dipendenti, possibili accordi di partnership con i fornitori;
- Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- La cura della comunicazione verso il cliente;

(Il raggiungimento di questi quattro obiettivi, sarà costantemente monitorato attraverso la verifica di *customer Satisfiction* e l'esame di eventuali segnalazioni o reclami)

- L'allargamento ed il potenziamento della cultura *Qualità* propria dell'organizzazione, perseguendone in modo particolare la trasparenza verso i clienti;
- Lo sviluppo costante della logica del miglioramento continuo del servizio erogato, operando sistematicamente e coinvolgendo in tal senso tutti i livelli dell'organizzazione;

- L'introduzione di appropriati indicatori al fine di valutare oggettivamente i risultati del Sistema Gestione Qualità, riesaminandone periodicamente i valori delle soglie limite;
- La riduzione prioritaria del numero di eventi non conformi, agendo sulla prevenzione degli errori stessi;
- Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- La piena attuazione dei principi etico-sociali di cui l'organizzazione è portatrice, chiedendo progressivamente conto in tal senso anche ai propri fornitori;
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza durante e nei luoghi di lavoro;

(il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli)

- Fornire i servizi con particolare attenzione al "valore economico", rendendoli comunque accessibili a tutte le categorie sociali.

Prioritario per la Croce Verde Onoranze funebri Sas di Croce Verde S.r.l. è mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia e servizio che l'Associazione fornisce alla propria comunità locale e nell'area Appenninica di competenza delle sedi acquisite recentemente.
Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende caratterizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sulla soddisfazione dei propri clienti, accrescerne l'efficacia.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Impegni della Direzione

- Attivare e mantenere il Sistema Gestione Qualità, quale mezzo di attuazione della politica e di perseguimento degli obiettivi stabiliti;
- Definire l'assetto organizzativo, precisare mansioni e relazioni interfunzionali, attribuire autorità e responsabilità per la gestione, l'esecuzione e la verifica delle attività che influenzano le prestazioni;
- Diffondere, chiarire, far attuare e sostenere la politica per la qualità;
- Pianificare l'addestramento e la formazione del personale;
- Attuare azioni atte a favorire il coinvolgimento del personale nella gestione del Sistema Qualità;
- Identificare il Responsabile Gestione Qualità come rappresentante della Direzione, i vari responsabili di processo ed attribuire loro la responsabilità, l'autorità e l'autonomia per il rispetto dei requisiti di Sistema;
- Mantenere ed implementare i mezzi, intesi sia come risorse strutturali che umane per garantire livelli di competenza sempre maggiori;
- Utilizzare le tecnologie disponibili per migliorare i servizi ed i processi di comunicazione ed informazione interna ed esterna, facendone l'elemento basilare della capacità di innovazione.
- Riesaminare la Politica mediante la definizione ed il riesame annuale di obiettivi quantificati e con essa coerenti;
- Estrema attenzione alla capacità di diversificazione dei servizi ed a specifiche necessità di particolari categorie d'utenza.
- Riesaminare periodicamente (almeno una volta all'anno) l'efficacia del Sistema Gestione Qualità.

Attraverso lo sforzo di rivisitazione delle proprie regole interne, tradottosi nell'adozione di un Sistema Gestione Qualità, la Direzione della Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde S.r.l. ha scelto di dotarsi di uno strumento coerente per la definizione di obiettivi, misurazioni, analisi e miglioramento delle proprie attività. Mediante il riesame periodico del Sistema Gestione Qualità, la Direzione si impegna inoltre a mantenere tale strumento costantemente aggiornato ed adeguato alle esigenze delle parti interessate.

Per realizzare gli impegni formalizzati nella politica della qualità, viene attribuito al dipendente Nazzareno Carboni l'incarico di Responsabile del Sistema Gestione Qualità; ciò al fine di assicurare che i processi necessari siano predisposti, attuati, tenuti aggiornati e che la consapevolezza dei requisiti e delle esigenze dei Clienti, sia promossa e diffusa all'interno di tutta l'organizzazione.

Dichiarazione

L'attuazione della presente politica della qualità è un impegno quotidiano di tutto il personale, sostenuto economicamente dall'organizzazione, riesaminato periodicamente dalla Direzione, sottoposto in modo trasparente alla verifica dei Clienti e controllato in modo oggettivo da parte di un Ente di Certificazione terzo ed indipendente.

I significati delle parole *etica, sociale, eccellenza, servizio al cliente, servizio alla Comunità,* sono conosciuti e chiari a tutti i dipendenti ed allo stesso modo condivisi, tanto da essere stati impressi indelebilmente nel documento "ESSERE LEADER DI VALORI", frutto della partecipazione attiva di ognuno. Questo manifesto vuole essere un modo spontaneo per confrontarsi e, giorno dopo giorno, gratificare ogni dipendente la cui attività è in sintonia con i principi che ispirano la filosofia della Croce Verde , o meglio…la Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde Srl VISION.

Firma DIR

Stefano Bigliardi

MANIFESTO : **"ESSERE LEADER DI VALORI"**

L'impegno che ci assumiamo è di soddisfare sempre più le esigenze ed aspettative presenti/future dei nostri clienti, nel rispetto e valorizzando, come primo obiettivo, i principi etico/sociali che sono alla base della Croce Verde Onoranze Funebri Sas di Croce Verde S.r.l..

INTEGRITA', LEALTA' ED ETICA
Ci impegniamo a rispettare lo spirito delle leggi ed a gestire il nostro lavoro con onore, giustizia, rispetto per l'individuo e la collettività.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE
Rispettiamo ed incoraggiamo il talento ed il contributo di ciascuno, pur promovendo le sinergie di gruppo.

ECCELLENZA
Ci impegniamo costantemente per essere il numero 1 nella qualità dei servizi offerti, cercando sempre di superarci perché mai soddisfatti dei risultati raggiunti.

SEMPLICITA'
Sviluppiamo servizi e processi facilmente comprensibili ed utilizzabili e ricerchiamo informalità e sintesi nei rapporti con l'utenza.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE
Ci prendiamo cura continua del cliente, attenti ai suoi bisogni ed esigenze, cercando di interpretare di volta in volta le specifiche e personali aspettative del momento.

RISPETTO DELL'AMBIENTE, DELLA SICUREZZA E DELL'ETICA
Sviluppiamo ed incoraggiamo comportamenti rispettosi dell'ambiente, della sicurezza e dei principi etico/morali.

La Direzione
Le Risorse Umane

Stefano Bigliardi