



### **Vision & Mission**

La visione di Terme Caracciolo Forte è di fornire benessere e prevenire l'insorgere di malattie e/o patologie croniche.

La missione di Terme Caracciolo Forte è la gestione di stabilimenti termali, per permettere di accedere a prestazioni collegate al benessere dell'individuo. Cerchiamo di guadagnare il rispetto e la fiducia dei nostri clienti attraverso prestazioni professionali, una grande esperienza e una lunga tradizione nel settore termale

### **Valori**

- La soddisfazione del cliente prima di tutto: così ci sforziamo di superare le aspettative del cliente.
- Orientamento ai risultati: cerchiamo il miglioramento continuo attraverso raggiungibili obiettivi.
- Grandi team fanno grandi aziende - così cerchiamo di attrarre, sviluppare e trattenere i talenti migliori, e di coinvolgere nel modo più ampio possibile tutti i dipendenti per il continuo miglioramento del servizio.
- Onestà e trasparenza - in tutte le relazioni con clienti, partner, azionisti e chiunque altro.

### **Impegni**

Terme Caracciolo Forte si impegna a rispettare sempre sia le leggi e le normative legali, etiche, finanziarie e commerciali, applicabili alle proprie attività, sia i regolamenti che volontariamente dichiara di seguire. Parallelamente, richiede che tutto il personale, dipendente e collaboratore, faccia propri gli Impegni di Qualità, Sicurezza, Ambiente, Etica che Terme Caracciolo Forte stessa si assume.

### **Impegno Qualità**

Tutto il personale di Terme Caracciolo Forte è impegnato nell'implementazione dei processi di qualità per identificare e venire incontro alle aspettative del cliente. "Senza clienti non esisterebbe l'Azienda". La comprensione delle loro esigenze, la qualità del servizio loro offerto sono pertanto al vertice del nostro modo di operare, e forniscono obiettivi misurabili per assicurare un continuo miglioramento di processi.

### **Impegno Sicurezza sul luogo di lavoro**

Terme Caracciolo Forte considera un obiettivo permanente la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori, dei collaboratori, sia interni che esterni, e di chiunque fruisca dei servizi offerti, riducendo il rischio di incidenti gravi, aumentandone la prevenzione e il controllo dei luoghi di lavoro con l'impegno di tendere alla situazione di "zero incidenti sul lavoro".

Per questo, il monitoraggio ed il controllo delle performance in materia avviene in maniera costante, valutando sia gli infortuni, sia gli eventi che avrebbero potuto condurre ad eventi lesivi (near accidents). Accanto allo sviluppo di una concreta "cultura della sicurezza", Terme Caracciolo Forte punta alla diffusione della "cultura della prevenzione", intesa come progettazione e realizzazione di ambienti di lavoro idonei, ergonomici e sicuri sia per il lavoro dei collaboratori aziendali sia per chi usufruisce delle attività dello stabilimento.

### **Impegno Ambiente**

Terme Caracciolo Forte considera un obiettivo permanente la tutela dell'ambiente, per contribuire a preservare l'habitat, elemento qualificante dello stabilimento termale, e, quindi, è continuamente impegnata a ricercare miglioramenti nei propri processi e servizi. Per questo motivo, viene prestata grande attenzione allo sfruttamento delle risorse esistenti al fine di minimizzare l'impatto esercitato sull'ambiente. In questa ottica, tutti i collaboratori interni ed esterni, vengono motivati e adeguatamente informati perché ognuno abbia consapevolezza dell'importanza delle tematiche ambientali e sia in grado di contribuire ad un buon risultato globale. Tale consapevolezza viene ricercata anche nei fornitori di servizi appaltati esternamente.

### **Impegno Etico**

Terme Caracciolo Forte garantisce le proprie attività ed il comportamento del personale, in termini di Onestà, Rispetto della Legge, Trasparenza e Completezza dell'informazione, Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse, Riservatezza delle informazioni, Rispetto della persona, Tutela del paziente e dei suoi diritti, Imparzialità e pari opportunità, Lavoro minorile, Prevenzione della corruzione dai conflitti di interesse. Per questo motivo è stato emesso un Codice di Comportamento, destinato a tutti i dipendenti e collaboratori della società.

**Politica Qualità**

Tramite l'obiettivo qualità, Terme Caracciolo Forte intende fornire alla propria clientela un alto livello di servizio ed una efficiente risposta alle attese della collettività. Per questo Terme Caracciolo Forte ha implementato il sistema di gestione per la qualità. Tale sistema impegna tutta l'azienda a:

- ricercare la massima soddisfazione della clientela;
- garantire la competenza tecnico-professionale per le prestazioni fornite, del proprio personale ed un costante aggiornamento;
- migliorare sistematicamente il processo gestionale, ricercando la massima efficienza ed efficacia nella gestione attraverso l'utilizzo di procedure operative;
- effettuare tutte le prestazioni possibili con continuità, affidabilità ed efficacia, assicurando il rispetto dei protocolli terapeutici e con le dovute cautele di riservatezza e privacy che le prestazioni stesse richiedono;
- impegnarsi a verificare periodicamente l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni, con il controllo sistematico delle medesime;
- garantire la sicurezza del personale e della clientela;
- garantire la privacy del personale e della clientela.

**Obiettivi della Politica**

Tramite la Politica Qualità Terme Caracciolo Forte si prefigge di raggiungere i seguenti fini:

- identificare le esigenze e le aspettative del Cliente, convertendole in requisiti da soddisfare;
- coinvolgere negli obiettivi i propri collaboratori;
- ricercare la massima efficienza ed efficacia nelle attività di gestione;
- gestire tempestivamente tutte le richieste e gli eventuali reclami e/o segnalazioni che pervengono dai Clienti;
- erogare i servizi di Qualità adeguata tali da soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti, conseguendo contemporaneamente il profitto necessario al continuo sviluppo e miglioramento;
- identificare e realizzare le opportunità che, ottimizzando le caratteristiche aziendali, consentono di ottenere elevato livello di competitività;
- sviluppare una profonda integrazione in azienda sia verticalmente sia orizzontalmente, mediante la formazione e l'addestramento a tutti i livelli, ed il miglioramento continuo;
- eliminare l'inefficienza ponendosi come obiettivo un livello di inefficienza nel tempo tendente a zero.

Terme Caracciolo Forte si impegna a comunicare la Politica aziendale e gli obiettivi Qualità, ai propri collaboratori, diretti ed indiretti, ed a tutte le persone che lavorano per conto di essa. Tale Politica aziendale sono disponibili al pubblico e a chiunque ne faccia richiesta.

Terme Caracciolo Forte si impegna a riesaminare il proprio Sistema di Gestione Qualità almeno una volta all'anno, al fine di garantirne la correttezza, l'efficacia, e di verificare l'attualità della presente politica, nell'ottica del miglioramento continuo.

Filippo Forte  
(LA DIREZIONE)



TERME CARACCILO FORTE s.r.l.  
Via delle Terme - Suio Terme - 04021  
Castelforte (LT) - Tel. 0771 672222  
Partita IVA 0150 969 0598  
Cod. Fisc. 0018 875 0616