

BIHARKOrentzat Kalitatea elementu estrategikoa da eta horren ardura Goi Zuzendaritzak du, berak zehaztuko baititu ezartzeko irizpideak. Kalitatea lehiakortasunerako balio moduan azaldu behar zaio erakunde guztiari, eta hori lortzeko helburuan, pertsona guztiak izango dira partaide, gure Erakundea bere Misioaren funtsezko irizpideetara hurbilduko eta bideratuko duten helburuekin.

Horretarako, oinarrizkoak dira gure KALITATE POLITIKA osatzen duten ondorengo oinarriak:

- Eskaintzen ditugun zerbitzu eta prozesuak alderdi interesdunen (erabiltzaileak, familiak, administrazioa eta bestelako interes taldeak) behar eta eskakizunetara egokitzea.
- **Pertsonarengan zentratutako Arreta Eskaintzea** ikuspegi integraletik, esku-hartzean, erakundearen eta profesionalen jardueraren ardatza pertsona erabiltzaileak direla ulertuta.
- Baldintzak betetzea bermatu, legeek eta araudiek eskatzen dituztenak barne.
- Hobetzen jarraitzeko aukerak aztertzea profesional taldearekin batera, etengabeko hobekuntzarako baldintzarik onenak sortuta; asistentzia arloan eta kudeaketarako sistemaren eraginkortasunean.
- Egunero Enpresan lan egiten dugun pertsonon segurtasun eta osasun baldintzen babesa eta hobekuntza bermatzea.
- Zuzendaritzaren lidergoa. Zuzendaritzak bere gain hartzen du Kalitatearen gidaritza, eta enpresa-kultura irekia garatzeko hitza ematen du, bai eta Erakundearen proiektu bateratuan pertsona guztien partaidetza bideratzeko beharrezko formazioa eta informazioa emateko ere.
- Talde-lana, errespetua eta konfiantza giroa sustatzea, parte-hartzea eta errekonozimendua bultzatuta.
- Zentroko estrategia eta kudeaketan zeharkako politikak txertatzea: gardentasuna, berdintasuna eta euskararen erabilera bultzatzea, hizkuntza eskubideen errespetutik.

Zuzendaritzak ziurtatuko du Kalitate printzipio hauek Erakundeko pertsona guztiek ezagutzea eta ulertzea, eta urteko helburuetan politika hauen berri emateko konpromisoa hartzen du.