

Premessa

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'organizzazione definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

L'organizzazione si impegna alla gestione e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini del suo territorio e alla diffusione del principio di centralità della persona nel lavoro e nella società.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento (Enti richiedenti appalti riguardanti servizi alla persona, comunità, USL Umbria 2)
- Del territorio in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti (Regione Umbria, Provincia di TR)
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici quali:
Stakeholder Interni: Soci, Collaboratori, Confcooperative, Sistema Acli
Stakeholder Esterni: Comunità Locale, Volontari, fruitori dei servizi, finanziatori, Istituto Bancari, distretto sanitario di Terni Foligno.

Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

I processi interessati sono:

Progettazione ed esecuzione di servizi sociosanitari ed educativi per:

- Prima Infanzia
- Minori
- Giovani
- Anziani
- Disabili Fisici
- Psicici
- Portatori di disagio in genere

Presso strutture semiresidenziali e non

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione. L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario quali:

Stakeholder Interni: Soci, Collaboratori, Confcooperative, Sistema Acli

Stakeholder Esterni: Comunità Locale, Volontari, fruitori dei servizi, finanziatori, Istituto Bancari, distretto sanitario di Terni Foligno.

Promuove inoltre lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Miglioramento

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ attraverso: realizzare un'organizzazione sempre più efficiente ed efficace

- assumere lo sviluppo del **capitale umano** come aspetto primario ed indefettibile della gestione delle risorse umane, attraverso una gestione dei tempi e dei modi di lavoro e dei percorsi di sviluppo delle competenze non orientati esclusivamente sulle esigenze della organizzazione;
- garantire **trasparenza e certezza del flusso informativo** che permetta a ciascuno di essere consapevole del contributo delle proprie attività al raggiungimento degli obiettivi;
- garantire la **progettazione e l'erogazione del servizio nei tempi e nei modi richiesti dal committente**, raggiungendo i risultati necessari all'utente, anche attraverso il coinvolgimento degli stessi in tutte le fasi del processo;
- garantire il pieno **rispetto dell'identità di ogni utente**, attraverso la tutela della sicurezza e della riservatezza e la prevenzione di ogni forma di discriminazione;
- allargare i rapporti e le **collaborazioni con le altre cooperative**, i consorzi e gli altri soggetti del Terzo Settore, finalizzandoli, in particolare, allo sviluppo della responsabilità sociale nel territorio fra gli attori economici ed istituzionali;
- promuovere lo **sviluppo della cultura e della pratica dei principi di responsabilità sociale presso i fornitori** ed ogni altro interlocutore aziendale attraverso una adeguata sensibilizzazione e qualificazione;
- **realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati**, della soddisfazione del personale e degli altri stakeholders, misurando il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.

POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-520

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Data firma approvazione

Firma Direzione Generale per approvazione