

ALLEGATO C – POLITICA SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Direzione della Cooperativa il Borro ha deliberato la costituzione di un proprio Sistema di Gestione Integrato secondo le norme UNI EN ISO 9001 e 14001 entrambe in edizione 2015 mediante il quale intende perseguire, la soddisfazione del cliente attraverso l'eliminazione di disagi e la prevenzione delle non conformità in tutte le fasi del servizio erogato.

L'impegno permanente e senza riserve a mettere in opera e mantenere la presente Politica a tutti i livelli nell'impresa è assunto dalla Direzione aziendale della Cooperativa che supervisionerà affinché tali azioni siano ben acquisite, con l'intento di dar luogo anche ad una presa di coscienza per la qualità da parte di ogni operatore.

Gli obiettivi prioritari che la cooperativa si pone sono i seguenti:

- 1) Miglioramento del servizio al cliente perseguito attraverso un'ulteriore ristrutturazione per il razionale utilizzo delle risorse e ricercato mediante la continua rilevazione della soddisfazione del cliente per verificare i risultati delle azioni intraprese.
- 2) Focalizzazione del rapporto specifico “cliente = utente-anziano ↔ collaboratori” come fulcro dell'attività aziendale. La qualità di un servizio sanitario socio-assistenziale erogata al cliente dipende in massima parte dal fattore umano: per questo ogni collaboratore è anche addetto alla qualità e come tale è chiamato dalla Direzione alla ricerca di un continuo perfezionamento della qualità del servizio, ponendosi personali obiettivi di miglioramento nell'eseguire le proprie mansioni e proponendo strumenti e idee per il perseguimento dell'incremento qualitativo.
- 3) Consolidamento dei rapporti con gli Enti Istituzionali territoriali, a iniziare dalla Società della Salute, per poter offrire un migliore servizio, con gli Enti Locali e le Strutture e i Servizi per anziani operanti nel medesimo territorio.
- 4) Rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: il raggiungimento e mantenimento di questo obiettivo è perseguito attraverso attività di formazione ed informazione dei collaboratori a tutti i livelli.
- 5) La Direzione impiega inoltre mezzi ed energie per sviluppare e potenziare tutti quei servizi che la normativa vigente non impone ma prevede come valore aggiunto: si intendono in particolare tutte le attività di socializzazione e di partecipazione ad attività extra assistenziali, anche svolte sul territorio. Sono di fondamentale importanza per poter salvaguardare i diritti della persona anziana e cioè:
 - tutelare la sua dignità e valore anche nei casi di perdita parziale della propria autonomia e autosufficienza e quindi operare perché fisicamente e psichicamente siano conservate e potenziate le capacità residue e si creino un clima di accettazione e solidarietà che garantiscano il pieno rispetto della dignità umana;
 - rispettare le credenze e le modalità di condotta, compatibilmente con le regole di convivenza sociale, riconoscendone il valore, evitando di correggerle o deriderle;

- mettere l'utente anziano in condizione di interagire per quanto possibile con tutte le fasce di età, di esprimere la propria emotività e creatività, di conservare e attuare le proprie attitudini;
- far sì che riesca a percepire, anche solo affettivamente ed emotivamente, il suo valore d'individuo unico e irripetibile.

6) Impostazione di un'organizzazione interna orientata a conseguire risultati di efficacia ed efficienza nella soddisfazione dei bisogni degli utenti anziani e quindi attenta sia a ottimizzare il rapporto tra costi e servizio offerto (con una costante tendenza a mantenere le tariffe ai più bassi livelli possibili), sia a garantire l'adeguatezza e la costanza della qualità del servizio assistenziale socio-sanitario erogato.

8) Prevenzione del verificarsi di non conformità durante l'erogazione del servizio; identificazione e registrazione delle non conformità, promuovendo l'attivazione d'idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate.

9) Verifica del sistema di gestione integrato attraverso attività di monitoraggio (audit/verifiche ispettive) allo scopo di migliorarne in modo continuo l'efficacia.

10) Definizione e riesame annuale degli obiettivi specifici relativi alla politica integrata qualità/ambiente e diffusione degli stessi a tutti gli operatori.

- La Direzione mette quindi al primo posto fra gli obiettivi della sua Politica, il cliente in quanto persona, e la conservazione della sua dignità ed unicità.
- operare affinché sia sempre garantita la soddisfazione dei propri Utenti e familiari (Amministratore di sostegno o tutore); anzi operare affinché tutte le attività della Servizio siano orientate a consolidare e incrementare la soddisfazione e trasparenza nei rapporti con i propri Utenti;
- migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e l'efficacia del Sistema di Gestione utilizzato per garantire la stessa;
- dotare la Cooperativa di una struttura flessibile, in grado di garantire un pronto adeguamento alle esigenze degli Utenti;
- consolidare e sviluppare continuamente i propri processi in ottica di miglioramento continuo con l'obiettivo di accrescere sempre più la qualità dei servizi offerti ai propri Utenti e ai familiari, e quindi proporsi al mercato con servizi sempre più soddisfacenti;
- garantire all'Utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda USL e il Comune, promuovendo incontri, anche con le Associazioni e le Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

Prato, il 5.03.2019

La Direzione