

	<b>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</b>	<b>M03-P.04</b>
	Politica per la qualità	Rev. 01 Data: 04-03-2019 Pag. 1 di 3

Ultimo aggiornamento del 04 marzo 2019

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

L'organizzazione dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona è operante nel settore della **Progettazione, Gestione di Attività di Servizi Socio Assistenziali, Servizi alle Attività Socio Assistenziali connessi e Progettazione ed erogazione di attività formative.**

L'obiettivo primario dell'organizzazione è la **soddisfazione dei clienti**, intesi come Committenti, ma anche come fruitori finali dei servizi erogati dalla Società; obiettivo che si intende perseguire fornendo loro servizi efficaci, affidabili, esaustivi, supportati da una struttura collaudata e sempre a disposizione, ad un prezzo concorrenziale.

Fondamentale per conseguire questo obiettivo è la capacità dell'organizzazione di soddisfare tutte le richieste, implicite ed esplicite, della clientela e di valutare costantemente nel tempo tale capacità attraverso l'utilizzo di indicatori dedicati.

L'Azienda riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore importante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine promuove la formazione e la supervisione degli operatori come strumento della qualità e dell'efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale.

Altri obiettivi che Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona intende porsi sono:

- **il rispetto dei requisiti necessari al mantenimento dell'accreditamento;**
- **il mantenimento dello standard dei servizi previsti in fase programmatica;**
- **il monitoraggio costante dei bisogni;**
- **la valutazione dell'appropriatezza dei servizi;**
- **la realizzazione di sperimentazioni per aumentare la capacità di risposta in relazione ai bisogni rilevati;**
- **il potenziamento dell'attività di progettazione e co-progettazione per sostenere sperimentazioni e servizi innovativi in integrazione al sistema socio-sanitario e in concerto con la rete territoriale di associazioni, terzo settore, volontariato;**
- **sviluppo professionale delle persone, perseguito attraverso il proprio contributo in qualità di Agenzia Formativa nel facilitare l'ingresso e la permanenza delle stesse nel mercato del lavoro;**

	<b>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</b>	<b>M03-P.04</b>
		Rev. 01
	Politica per la qualità	Data: 04-03-2019
		Pag. 2 di 3

- **sviluppo occupazionale perseguito attraverso la partecipazione attiva alla crescita economica del sistema produttivo territoriale;**
- **inserimento lavorativo attraverso la ricerca di adeguate opportunità sviluppando rapporti costanti con i soggetti che collaborano con il Servizio, finalizzati alla realizzazione di periodi di stage/tirocini programmati durante l’iter formativo e orientativo;**
- **integrazione e socializzazione, favorendo lo sviluppo di un percorso formativo adeguato e fornendo occasioni di crescita culturale e umana;**
- **coinvolgimento del personale interno e dei consulenti esterni nel perseguimento degli obiettivi delineati tramite l’impegno condiviso sia in fase di progettazione delle attività formative e orientative, sia in fase di erogazione dei servizi medesimi, sia nell’attuazione del Sistema Accreditamento per la Formazione Professionale e per l’Orientamento in conformità alle Direttive Regionali.**

Allo scopo, per poter offrire ai **Soci** di riferimento un sistema di servizi sostenibile e appropriato, è necessario operare attraverso la logica del **miglioramento continuativo**, miglioramento costantemente monitorato attraverso la misurazione di indicatori significativi.

La coerenza della Politica per la Qualità adottata viene discussa (almeno) una volta l’anno in occasione dell’attività di Riesame della Direzione, durante la quale vengono presi in considerazione, valutati e discussi tutti gli aspetti legati a tale politica.

Fondamentale per il conseguimento degli obiettivi sopraccitati è il mantenimento all’interno dell’organizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, sistema che, se implementato, offre la garanzia di un alto livello di attenzione e reattività a quanto indicato nella presente Politica per la Qualità.

L’Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona è inoltre convinta che per potere attuare con successo la Politica per la Qualità decisa dalla Direzione sia necessario l’impegno costante di tutti gli appartenenti all’organizzazione e che quindi detta politica debba essere diffusa in tutti i comparti dell’organizzazione stessa.

L’Azienda continuerà a seguire una linea di sviluppo che confermi la stabilità e che possa evidenziare i margini di miglioramento gestionale. Verrà perseguito il criterio del miglioramento continuo nell’erogazione delle prestazioni socio assistenziali garantendo i livelli di qualità.

L’Alta Direzione assicura che la Politica per la Qualità:

☉sia **appropriata** agli scopi dell’organizzazione, attraverso l’analisi periodica condotta con Audit pianificati e con la revisione durante il riesame della direzione;

	<b>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</b>	<b>M03-P.04</b>
		Rev. 01
	Politica per la qualità	Data: 04-03-2019 Pag. 3 di 3

- ⌚ sia **comprensiva dell'impegno** al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità attuata attraverso l'impegno di ogni operatore;
- ⌚ **preveda un quadro strutturale** per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, con revisioni periodiche e pianificate dal SGQ;
- ⌚ sia **comunicata** e compresa all'interno dell'organizzazione assicurando e registrando la diffusione dell'informazione;
- ⌚ sia **riesaminata** per accertarne la continua idoneità, sia al mercato di riferimento che agli indirizzi e alla missione del coordinamento.

L'Azienda è conscia che:

- ⌚ la qualità è elemento **essenziale** per la sua attività;
- ⌚ la qualità può e deve essere monitorata e **migliorata** in ogni momento;
- ⌚ i miglioramenti della qualità devono essere orientati alla **prevenzione** del ripetersi di deviazioni fra i risultati ottenuti e quanto prefissato, eliminando le cause delle deviazioni stesse;
- ⌚ tutto il personale deve essere perfettamente **al corrente** delle necessità qualitative legate alla propria attività;
- ⌚ è necessario lavorare in modo da evitare e ridurre il rischio di **errore**;

La Politica per la Qualità viene resa nota a tutti i livelli dell'organizzazione, ai fornitori di servizi e prodotti ed agli stakeholders, in modo da esercitare una sensibilizzazione per tutto il personale, affinché ognuno svolga in modo efficace ed efficiente i compiti che gli sono stati assegnati, nel rispetto di quanto stabilito dalla Direzione in termini di qualità **realizzando la condivisione degli obiettivi**.

La Direzione si impegna a sensibilizzare tutto il personale verso l'assoluto rispetto delle direttive contenute nel Manuale della Qualità. Ciascun collaboratore dell'Azienda è responsabile, nell'ambito delle proprie funzioni, all'applicazione delle prescrizioni relative.

Breno, 04 marzo 2019