



Politiche per la Qualità

anno 2019

Premessa

Il documento Politiche Qualità ha come finalità quella di esplicitare i diversi temi indispensabili per comprendere, supportare e migliorare del Sistema di Gestione Integrato. Questo documento risulta inoltre fondamentale per la redazione di importanti documenti quali la governance e l'organigramma e obiettivi della cooperativa.

L'analisi del contesto e delle parti interessate

Alla fine del 2018, attraverso un sistema di interviste guidato da un questionario, tutto il management della cooperativa è stato coinvolto in un'analisi di contesto e in una riflessione sulle parti interessate che ha permesso la formalizzazione di aspetti che mai erano stati messi in evidenza, pur essendo sempre stati molto presenti nella visione strategica della Direzione e del CdA.

POLITICA DEL CONSORZIO L'A.U.R.A.

Il Consorzio Sociale L'aura persegue l'obiettivo di fornire servizi che soddisfino in toto le esigenze dei propri clienti nel rispetto delle specifiche contrattuali e degli obiettivi della Qualità fissati dal vertice aziendale.

L'elemento fondamentale della Politica della Qualità deve quindi essere la soddisfazione del cliente, obiettivo che la nostra organizzazione persegue tramite:

- l'analisi delle esigenze e delle aspettative attraverso le indagini promosse a tale scopo, i reclami, i suggerimenti e altre informazioni di ritorno derivanti dai nostri contatti con l'esterno
- la loro conversione in requisiti attraverso l'analisi dei dati e l'individuazione di azioni correttive e/o preventive
- l'attuazione delle azioni pianificate ed il monitoraggio della loro efficacia
- conoscenze normative e tecnologiche aggiornate ed adeguate, in particolare adeguamento al GDPR 2016/679 in materia di privacy;
- soddisfacimento dei requisiti di sicurezza, d'igiene e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore;

- raggiungimento della redditività, indispensabile strumento di crescita aziendale tramite l'efficiente gestione dei processi aziendali;
- ampliamento ed evoluzione delle competenze interne e dei servizi erogati in linea con le necessità delle cooperative consorziate, soprattutto per quanto riguarda i servizi Formazione, Fundraising, Comunicazione;
- potenziamento dei servizi residenziali per anziani e delle attività di comunicazione e marketing inerenti le case di riposo;
- creazione di servizi residenziali rivolti alla popolazione con disabilità, in particolare intellettivo-cognitive

Miglioramento continuo Sistema Gestione Qualità

- Accelerazione dei processi di gestione delle Non Conformità e segnalazioni.
- Tendenza alla digitalizzazione dei processi, utilizzando sistemi di condivisione dei dati.
- Risorse dedicate e funzione dedicata alla gestione documentale, miglioramento dei processi, gestione NC.

Impegni della direzione

La Direzione considera la Qualità un elemento fondamentale della strategia aziendale. Al fine di perseguire la soddisfazione dei clienti e di ottenere il miglioramento dei servizi dell'azienda, ha instaurato un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma ISO 9001:2015.

La Direzione si impegna a:

- comunicare a tutti i livelli organizzativi questa politica, gli obiettivi dell'organizzazione, organigramma e documento di governance;
- mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- assicurare ed accrescere la professionalità dei Dipendenti e dei Collaboratori.

La Direzione sostiene la Politica della Qualità così come formulata per il perseguimento degli obiettivi prefissati e del miglioramento continuo, ed inoltre si attiva per diffondere e far comprendere:

- alle cooperative consorziate le motivazioni, le ragioni e i presupposti;
- ai livelli operativi gli aspetti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza. L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

Indicatori

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità, attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti maggiormente significativi.

I principali indicatori oggetto d'analisi sono:

- non conformità del servizio e nella sua organizzazione e reclami da parte dei clienti;
- incidenti ed infortuni;
- grado di efficienza e/o redditività dei processi;
- completamento piano formativo per tutto il personale.

Gli indicatori sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del Riesame da parte della Direzione.

Gli indicatori sono inoltre monitorati periodicamente, principalmente attraverso:

- verifiche ispettive interne;
- verifiche di parte terza da parte di enti di certificazione accreditati e/o di enti di controllo.