



# Politiche per la Qualità

anno 2022

## 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

All'inizio del 2022 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 fondamentali per la visione strategica della Direzione e del CdA. In particolare sono state prese in esame le conseguenze della pandemia Covid 19 rispetto al contesto sociale, economico e normativo.

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

Il Consorzio Sociale L'A.U.R.A. 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

- soddisfacimento dei requisiti di sicurezza, di igiene e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore, anche rispetto alla gestione della prevenzione del contagio Covid 19;

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;

## 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.

Saluzzo, 28/02/2022