

POLITICA QUALITA'

La Cooperativa Sociale Filadelfia opera nel settore dei servizi alla persona rivolgendosi alle categorie svantaggiate il suo impegno principale.

L'organizzazione dopo la fase di crescita in termini di fatturato e di capacità produttiva sta consolidando il mercato stabilizzando i volumi di attività. Questo ha consentito di porre attenzione alla gestione delle prestazioni nei servizi anche in virtù del consolidamento degli strumenti finanziari necessari.

VISIONE

La Cooperativa Sociale Filadelfia deve essere punto di riferimento sul territorio per i soggetti pubblici preposti alla gestione dei servizi sociali. In quest'ottica deve connotarsi per qualità dei servizi e professionalità delle figure impiegate.

L'obiettivo che la Cooperativa intende perseguire in termini di Politica della Qualità, è quello di attuare un Sistema organizzativo-gestionale per:

- la realizzazione, in modo coerente e costante, di servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili, esprimendo il ruolo della Qualità come traguardo da perseguire in ogni attività e processo aziendale per garantire la totale soddisfazione del Cliente;
- promuovere le condizioni per lo sviluppo di un processo di sensibilizzazione ed accrescimento culturale di tutto il personale;
- la fornitura di servizi conformi alle leggi, regolamenti e normative vigenti e alle prescrizioni del cliente
- Miglioramento dell'efficienza della comunicazione interna in merito all'andamento dei servizi ed esterna in merito ai risultati ottenuti;
- la selezione dei fornitori al fine di instaurare un albo fornitori qualificati e garantire la conformità dei prodotti acquistati ed utilizzati per lo svolgimento dei servizi
- Investire sulla formazione del personale, con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori;
- soddisfare le esigenze, necessità e aspettative dell'Utente e delle famiglie, attraverso l'offerta di un servizio di qualità.
- Recupero e mantenimento della persona assistita
- Garantire una rapida risposta e una gestione efficace ed efficiente delle emergenze sanitarie e non

Tali obiettivi devono essere raggiunti attraverso il continuo miglioramento della:

efficienza: capacità di utilizzare al meglio le risorse aziendali disponibili;

qualità: capacità di soddisfare le attese esplicite ed implicite del Cliente in ogni fase del rapporto Cliente/Azienda;

competitività: capacità di individuare il giusto equilibrio tra prestazione e prezzo in funzione dei prodotti/lavorazioni da eseguire.

La proprietà si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti sopra esposti, il riesame e continuo aggiornamento della presente politica e degli obiettivi raggiunti.

Il punto di continuità per il soddisfacimento di queste politiche è stato individuato nel mantenimento della certificazione del Sistema Qualità aziendale conforme a quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001.

L'azienda assicura che la politica venga:

- 1) **DIFFUSA** mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione.
- 2) **APPLICATA** mediante verifiche periodiche volte alla verifica del rispetto delle prescrizioni applicabili.
- 3) **SOSTENUTA** mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.
- 4) **RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO** informando, ove richiesto, i clienti e in generale chiunque ne faccia richiesta.

Teramo li' 31-10-2023

Il Presidente
Paola Palucci
COOPERATIVA SOCIALE FILADELFIA
Via ... 25 ... 41013 ...
Tel. ... 557 - 65 ...
Partita IVA ... 0259440079
Albo ... COOP A128344