

## POLITICA della QUALITA'

La Cooperativa I Tigli è consapevole delle sfide e delle opportunità che il mercato relativo al settore socio assistenziale sanitario educativo impone e che per affrontarlo al meglio c'è bisogno di una struttura adeguatamente organizzata. Il processo decisionale si basa sulla raccolta delle informazioni dalle varie funzioni, sull'analisi delle stesse e sull'elaborazione di scenari gestionali, al fine di pianificare la migliore strategia aziendale.

La Cooperativa, pertanto, ritiene di fondamentale importanza avere un sistema organizzativo che permetta di armonizzare e tenere sotto controllo i propri processi e la raccolta delle informazioni da essi derivanti. Per perseguire l'efficacia e l'efficienza aziendale si basa sui alcuni punti di forza suddivisi per area tematica quali:

### RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

1. Fornire un servizio che corrisponda ai livelli di qualità previsti dal settore, con una filiera di controlli sulla qualità che segua l'intera erogazione del servizio, dalla fase di sviluppo durante la progettazione dei PAI fino all'erogazione dei servizi all'ospite perseguendo la politica interna "Zero reclami", obiettivo cui devono essere mirate le attività della cooperativa;
2. Essere il punto di riferimento per l'ospite, per risolvere eventuali sue problematiche relative ai servizi attraverso il dialogo con lo stesso oppure con i parenti;
3. La puntualità, rapidità e flessibilità nel rendere disponibile le adeguate risorse desiderati e che rispettino completamente i requisiti dell'ospite definiti in fase contrattuale;
4. Avere un parco soci / collaboratori (compresi quelli esterni) qualificato e costantemente formato;
5. Garantire, tramite numerosi controlli in process, un servizio valido ed affidabile nel tempo.

### COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

1. La cooperativa si fa promotrice della formazione continua, come strumento essenziale per la costante crescita ed il mantenimento di uno standard qualitativamente elevato di tutte le prestazioni offerte all'ospite;
2. Tenere costantemente informato tutto il personale aziendale sugli obiettivi e sui risultati conseguiti dall'azienda;
3. Valutare e premiare il personale che dà un contributo rilevante per il miglioramento dei processi.

### L'INTERFACCIA CON IL MERCATO

1. Aumentare costantemente il giro di affari, siano essi riguardanti i servizi sanitari piuttosto che quelli territoriali, attraverso l'adozione di strategie di marketing (pubblicità) oppure attività promozionali per far conoscere servizi offerti;
2. Aumentare la potenzialità sul territorio ottimizzando le strutture già acquisite e acquisendone di nuove attraverso la cura dell'immagine;

### IL MANTENIMENTO ED IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE ISO 9001:2015

1. Verificare l'applicazione del sistema di gestione alla norma internazionale ISO 9001:2015 attraverso informazioni documentate, mezzi e risorse necessarie dove vengano identificate chiaramente le responsabilità, per consentire un miglioramento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati e la qualità del servizio reso;
2. Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il sistema possa conseguire i risultati attesi, prevenendo le possibili situazioni di non conformità e/o insoddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dal management;
3. Mantenere standard di lavoro conformi alle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro. (D.Lgs. 81/08).

La politica sopra descritta viene comunicata tramite l'ausilio delle bacheche interne in struttura come consegnata a tutto il personale operativo in struttura, oltre ad essere resa pubblica attraverso il sito internet della cooperativa. La sua comprensione viene verificata durante gli Audit Interni o comunque durante i sopralluoghi periodici.

Cavour, lì 09.01.2018

La Direzione Generale  
