



La Cooperativa Phoenix 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.

Si ritiene che in un'ottica di responsabilità sociale d'impresa gli stakeholders rappresentino poi il cuore della rendicontazione sociale: l'individuazione degli stakeholders e la definizione delle relazioni e degli interessi che li legano all'attività della Cooperativa forniscono l'orientamento per indirizzare le strategie della stessa e, dall'analisi degli indicatori, valutare l'incisività e l'efficacia del proprio agire.

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;

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. Ridurre al minimo la possibilità del contagio da covi-19 al fine da poter reintegrare la totalità degli ospiti a regime in struttura

INTEGRAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE

1. Integrare e 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 soddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dal management;
3. Mantenere standard di lavoro conformi alle prescrizioni legali in materia di privacy (Regolamento Europeo GDPR 679/2016), in materia di salute e sicurezza (D.Lgs. 81/08) e della lotta al contagio da covid-19 (proc. 1.12)

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 01/01/2021