



## **POLITICA PER LA QUALITÀ 2025**

La Cooperativa Sociale San Pietro a Sollicciano opera nel settore dei servizi socioassistenziali ed educativi con l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale di persone svantaggiate, ispirando la propria attività ai principi evangelici della carità cristiana e al fine di garantire la concreta attuazione del principio di uguaglianza, sia formale che sostanziale (37 Cost.) all'interno della propria organizzazione.

La cooperativa ritiene che il suo mercato si aspetta un servizio in continuo miglioramento. Miriamo a migliorare continuamente il servizio che forniamo per soddisfare le esigenze dei nostri clienti e per erogare servizi di eccellenza nell'ambito della salute mentale.

La cooperativa mira a raggiungere quanto sopra implementando un sistema di gestione conforme allo standard internazionale di buona pratica UNI EN ISO 9001. Esso comprende anche un impegno per soddisfare le esigenze dei nostri clienti, imparare dal feedback dei clienti, così come i requisiti legali e normativi. Anche per lo sviluppo continuo del sistema e contribuendo a garantire che rimanga efficace.

Solo fornendo un servizio eccellente e di ottima qualità raggiungeremo i nostri obiettivi a breve e lungo termine.

Tutto il personale all'interno della cooperativa è responsabile della qualità del proprio lavoro. La cooperativa fornisce formazione e ha stabilito sistemi per assistere tutto il personale per raggiungere gli standard richiesti. Mentre ci sforziamo di produrre lavoro e offrire un servizio di cui possiamo essere orgogliosi, dobbiamo riconoscere che non sempre raggiungiamo i nostri standard. Quando un cliente si lamenta, ci impegniamo a indagare sul reclamo e facciamo del nostro meglio per correggere tutti i reclami giustificati. La politica, l'organizzazione e le procedure necessarie per raggiungere gli standard richiesti sono descritte nel nostro Sistema di gestione della qualità.

Il Responsabile della qualità è responsabile del monitoraggio del sistema qualità e riferisce regolarmente al presidente sull'implementazione, lo stato e l'efficacia del sistema.

Gli obiettivi di questa società sono definiti nel sistema di gestione della qualità.

Per il 2025 gli obiettivi principali e più strategici sono i seguenti :

- **Mantenimento della certificazione Iso 9001:2015**

Indicatore: ottenimento nuovo certificato in audit febbraio 2025

Risorse: euro 5.000 annue

Monitoraggio: audit interni

Rendicontazione: al termine dell'audit

Resp.: Direzione

- **Mantenimento del livello occupazionale**

Indicatore: n° addetti cooperativa al 31/12/2025 rispetto al 31/12/24

Risorse: sostituzione delle risorse in caso di dimissione e loro immediata formazione

Monitoraggio: ogni 3 mesi su elenco personale

Rendicontazione: fine anno rapporto rendicontazione degli obiettivi

Resp.: Direzione

- **Consolidamento del fatturato della cooperativa**

Indicatore: fatturato al 31/12/2025 rispetto al 31/12/24

Risorse: tutte le risorse umane e finanziarie

Monitoraggio: mensile, su file budget 2025

Rendicontazione: fine anno

Resp.: Direzione

- **Attuazione di politiche di welfare aziendale e di conciliazione tra vita privata e vita lavorativa**

Indicatore: n° addetti beneficiari di azioni di welfare e conciliazione al 31/12/2025 rispetto al 31/12/24

Risorse: euro 12.000 annui

Monitoraggio: ogni 3 mesi su elenco personale

Rendicontazione: fine anno rapporto rendicontazione degli obiettivi

Resp.: Direzione

- **Mantenimento della certificazione Uni PdR 125:2022 sulla parità di genere**

Indicatore: mantenimento certificato in audit novembre 2025

Risorse: euro 2.000 annue

Monitoraggio: audit interni

Rendicontazione: al termine dell'audit

Resp.: Comitato guida

- **Mantenimento dell'accreditamento sanitario**

Indicatore: mantenimento requisiti

Risorse: euro 4.000 annue

Monitoraggio: audit interni

Rendicontazione: ogni 6 mesi

Resp.: Direzione

- **Mantenimento del tasso di occupazione delle strutture sopra il 75%**

Indicatore: tasso di occupazione annuo

Risorse: euro 1.000 annue

Monitoraggio: audit interni

Rendicontazione: ogni 2 mesi

Resp.: Direzione

- **Consolidamento dei rapporti con le cooperative partner**

Indicatore: mantenimento della convenzione

Risorse: euro 1.000 annue

Monitoraggio: a fine anno

Rendicontazione: a fine anno

Resp.: Direzione

- **Sempre maggiore consapevolezza e partecipazione del personale ( soci e dipendenti) alle problematiche della cooperativa**

Indicatore: n. soci partecipanti ai momenti comuni ( assemblee, riunioni)

Risorse: euro 1.000 annue

Monitoraggio: a fine anno

Rendicontazione: a fine anno

Resp.: Direzione

- **Sensibilizzazione ai temi della sicurezza e del rischio clinico**

Indicatore: n. incontri formativi sui temi della sicurezza e del rischio clinico

Risorse: euro 2.000 annue

Monitoraggio: ogni 6 mesi

Rendicontazione: a fine anno

Resp.: Facilitatori rischio clinico

- **Monitoraggio del benessere del personale**

Indicatore: % questionari compilati e esiti dei questionari di soddisfazione

Risorse: euro 1.000 annue

Monitoraggio: a fine anno

Rendicontazione: a fine anno

Resp.: Direzione

- **Formazione continua specifica del personale**

Indicatore: n. ore formazione totali

Risorse: euro 3.000 annue

Monitoraggio: ogni 6 mesi

Rendicontazione: a fine anno

Resp.: Direzione

- **Raggiungimento degli obiettivi specifici terapeutici di ogni paziente**

Per quanto riguarda gli obiettivi e gli indicatori relativi agli interventi terapeutici sui singoli pazienti, rimandiamo ai progetti individuali e generali dei servizi, agli obiettivi indicati e ai relativi indicatori.

Risorse, dati, monitoraggio e responsabilità sono indicate nei progetti e nelle relazioni annuali dei singoli servizi.

La cooperativa lavora per la soddisfazione del cliente in conformità con il contratto e gli accordi stipulati

La Direzione si impegna a comunicare e diffondere la Politica per la qualità e le politiche collegate a tutti gli stakeholders: ai propri dipendenti; ai propri collaboratori esterni; ai propri fornitori.

La Cooperativa Sociale San Pietro a Sollicciano è consapevole che lo sviluppo di un ambiente di lavoro orientato alla qualità richiede un impegno costante e un contributo di tutta l'organizzazione in termini di politiche, processi, pratiche organizzative, e comportamenti consci e inconsci delle singole persone.

A tale scopo è cura della Direzione garantire formazione generale e specifica, a tutti i livelli, per elevare la sensibilità individuale verso il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente.

La Direzione

15/01/2025

