

## **POLITICA PER LA QUALITÀ SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ**

La nascita della Cooperativa sociale S.P.E.S risale alla fine degli anni 1990, allorché fu presentato alla Regione Toscana un progetto di assistenza domiciliare rivolto a persone affette da patologie significative (malati oncologici, HIV+, malati terminali, anziani con disturbi importanti del comportamento ecc.).

Il progetto fu valutato positivamente e venne quindi finanziata la nascita della Cooperativa.

### **La Cooperativa offre i seguenti servizi:**

- Assistenza diretta alla persona socio sanitaria residenziale per anziani
- Assistenza diretta alla persona socio sanitaria domiciliare
- Servizi sanitari
- Servizi all'infanzia

### **La Cooperativa persegue nel suo operato le seguenti strategie:**

- l'integrazione con il territorio;
- l'approccio alla dimensione regionale che coniughi il mantenimento di un legame forte con la comunità locale con una organizzazione tale da garantire innovazione, competitività ed economie di scala;
- investimenti in termini di crescita occupazionale per l'intero Sistema, accrescimento delle competenze, miglioramento delle prestazioni offerte all'utenza;
- la spinta verso la collaborazione e l'integrazione fra le cooperative a garanzia di una crescente coesione sociale;
- la guida al rafforzamento delle società di scopo facenti parte del Gruppo Cooperativo;
- promuovere il sistema qualità all'interno della cooperativa affinché vengano offerti alla comunità servizi sempre più qualificati;
- l'adozione e il mantenimento di un Sistema di Gestione in accordo ai requisiti degli standard internazionali delle norme ISO 9001;
- il raggiungimento della soddisfazione del Cliente, dell'Utente e delle Persone, attraverso la fornitura di prodotti e servizi di qualità;
- il coinvolgimento delle parti interessate rilevanti per il proprio sistema di gestione;
- mettere al centro del proprio operato il Cliente, gli Utenti e le Persone, nel rispetto dei requisiti, degli impegni e dell'etica;
- la disponibilità a supportare le richieste di Clienti, Utenti e Parti Interessate;
- la prevenzione di non conformità e di incidenti relativi alla SSL, il controllo, l'analisi e la loro risoluzione;
- il rispetto dei requisiti cogenti applicabili all'organizzazione ed in particolare quelli relativi ai servizi ai Clienti, alle leggi, ai regolamenti ed alle normative sulla salute e sicurezza, sui rapporti di lavoro e ambientali, sul trattamento dei dati;
- il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione;
- la gestione delle professionalità e la qualificazione professionale: la cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora;
- lo sviluppo di servizi innovativi a partire da una analisi dei bisogni partecipata dalla comunità locale;
- il consolidamento imprenditoriale della cooperativa;
- la promozione di una cultura solidaristica orientata ad un'attenzione costante alla qualità dei servizi;
- la promozione e diffusione della cultura aziendale della qualità.

La cooperativa si impegna a tener conto della presente Politica nella definizione dei propri obiettivi strategici aziendali al fine di dar concreto seguito ai principi in essa espressi.