

Politica della qualità

2023
2024

Cooperativa Sociale Adest onlus
Via A. Balia n. 9, Santadi (SU)
Via delle Serre n. 209 Quartucciu (CA)
Via G. Garibaldi 22, Decimomannu (CA)
Via Cellini n.6, Sanluri (SU)
Via Gramsci n. 153, Mogoro (OR)



a cura della Direzione

Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziale in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare. Erogazione del servizio di gestione del Punto Unico di Accesso e di supporto amministrativo in front office e back office per il servizio sociosanitario integrato delle ASL e dei Comuni



La Cooperativa Sociale Adest opera da oltre 30 anni sul territorio, al fine di garantire servizi alla persona adeguati agli standard di qualità e dignità della stessa.

Obiettivo primario è il pieno raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate (familiari, dipendenti e/o soci lavoratori, Committenza, fornitori e territorio); il perseguimento di questa mission si esplica nel lavoro di ogni giorno attraverso il coinvolgimento di tutti i livelli dell'organizzazione, nel rispetto delle richieste contrattuali che ci legano all'utenza.

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Adest si impegna a mettere a disposizione le risorse opportune per mantenere il Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015 perseguendo i seguenti scopi di detto sistema:

Sistema Qualità

Mantenere un Sistema Qualità Aziendale certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed assicurare che tutte le eventuali revisioni normative vengano recepite. Qualità e Miglioramento

Svolgere un'attività di miglioramento continuo della Qualità definendo metodi, programmi ed indicatori per ottimizzare i processi di erogazione del servizio e di supporto allo stesso attraverso un costante investimento di risorse

Customer satisfaction

Migliorare costantemente il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione del Cliente interno ed esterno, al fine di migliorare il sentimento di percezione di soddisfazione, per prevenire i reclami e rispettare quanto enunciato nella Carta dei Servizi



QUALITÀ' E MIGLIORAMENTO

Controllo dello standard di Qualità

Individuare e valutare i fattori di rischio nel processo di erogazione del servizio e nei processi di supporto allo stesso, evitando reclami e criticità legate alle Non Conformità, nell'ottica del continuo miglioramento

Crescita e partecipazione della Base Sociale

Migliorare le competenze dei diversi professionisti ed il coinvolgimento della Base Sociale nelle politiche aziendali e nella tensione al raggiungimento delle direttive strategiche, attraverso formazione, addestramento, partecipazione, motivazione e trasparenza.

Dalla presente politica derivano obiettivi specifici, che vengono riesaminati periodicamente, nel quadro del Riesame di Direzione.

La Cooperativa Sociale Adest si impegna costantemente a condurre tutte le sue attività nel rispetto dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile. Ogni attività viene condotta nel rispetto della legislazione cogente sull'ambiente e dei codici di buona pratica. L'impegno costante è quello di ridurre l'inquinamento, le emissioni e gli sprechi, usando energia ed acqua in modo efficiente. Il rispetto dell'ambiente è un dovere di tutti e la Cooperativa Sociale Adest coinvolge i membri dell'organizzazione attraverso pratiche di riduzione degli sprechi.

La salute e sicurezza delle persone che ricevono i nostri servizi e di tutto il personale impegnato nell'erogazione degli stessi sono un imperativo della Cooperativa. Per questo l'organizzazione si impegna a mantenere i luoghi di lavoro efficienti, attraverso l'introduzione di regole e procedure volte a minimizzare il rischio di incidenti ed infortuni; tutto il personale viene regolarmente istruito e formato in materia di sicurezza e salute.

OBIETTIVI E SOSTENIBILITÀ'

La Cooperativa Sociale Adest, in ottemperanza al Nuovo Regolamento Europeo in materia di privacy, ha provveduto ad effettuare una mappatura delle modalità in essere, all'interno di ogni servizio e/o processo di supporto, in materia di trattamento dei dati personali dei portatori di interesse, mettendo in atto modalità operative tendenti alla minimizzazione del possibile rischio.

La Cooperativa Sociale Adest si inserisce in maniera partecipativa nel contesto territoriale, mettendo le proprie competenze professionali a disposizione dello stesso, offrendo la propria collaborazione alle agenzie formative e/o sociali interessate, aprendosi a tirocinio formativi, percorsi di alternanza scuola-lavoro ed inserimenti di acquisizioni competenze.

La Cooperativa Sociale Adest condivide la Politica della Qualità ed il Riesame del raggiungimento di obiettivi attraverso la redazione e diffusione del Bilancio Sociale, le Assemblee Sociali ed incontri periodici di diffusione.

30/06/2023 La direzione