



POLITICA PER LA QUALITA'  
Cooperativa Sociale San Giuseppe Lavoratore

All. 1 MGQ  
UNI EN ISO 9001:2015

La Cooperativa Sociale San Giuseppe Lavoratore progetta e gestisce servizi socio assistenziali e sanitari nell'ambito di strutture per anziani auto e non autosufficienti, compresi i servizi infermieristici e di ristorazione.

La Cooperativa SGL riconosce nella qualità una leva fondamentale per la soddisfazione dei destinatari dei propri servizi e si propone di accrescerne costantemente il livello attraverso una pianificazione per obiettivi ed il continuo monitoraggio dei risultati ottenuti.

La piena soddisfazione di tutte le parti interessate (committenti, utenti, soci, collaboratori e fornitori) è ritenuta un elemento imprescindibile nell'erogazione dei propri servizi.

I servizi forniti tengono conto dei requisiti cogenti, delle normative volontarie applicate, dei documenti contrattuali (convenzioni, contratti e similari) stipulati con i committenti e delle procedure di sistema definite. Il Sistema di Gestione per la Qualità ha la funzione principale di monitorare e garantire il rispetto dei requisiti e il perseguimento degli obiettivi definiti in sede di pianificazione annuale, nell'ottica di un miglioramento continuo.

La Cooperativa considera suo unico patrimonio il proprio personale ed i propri clienti. Per incrementare tale patrimonio, opera in due direzioni:

- per quanto concerne i soci lavoratori investe sul capitale umano, mediante corsi di formazione e aggiornamento, riunioni di analisi e revisioni del lavoro, colloqui individuali ed eroga retribuzioni secondo quanto previsto dai contratti nazionali del settore. Il personale viene selezionato e formato con cura, privilegiando le doti di preparazione professionale, sensibilità verso gli ospiti, capacità di relazione nei confronti delle colleghe e degli ospiti, capacità di lavorare in équipe;
- per quanto concerne i propri clienti, la Cooperativa S.G.L. stabilisce uno stretto rapporto di collaborazione verificando costantemente la rispondenza del servizio erogato alle attese espresse o inesprese. Attraverso l'istituzione di un sistema di gestione della qualità implementato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, la cooperativa attua un monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente, per individuare e possibilmente risolvere sul nascere eventuali non conformità, condividendo con le strutture l'impegno ad ottenere la massima soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari.

La Cooperativa persegue i seguenti obiettivi principali:

- Garantire una vita dignitosa e qualitativamente elevata agli ospiti delle Case di Riposo presso le quali presta servizio, promuovendone la salute e il mantenimento delle abilità residue, oltre a favorire situazioni per le quali si possano addirittura incrementare;
- Curare la formazione del personale sviluppandone la preparazione professionale, la sensibilità verso gli ospiti, la capacità di relazione con colleghi e ospiti e la capacità di lavorare in équipe;
- Mantenere uno stretto rapporto di collaborazione con la Dirigenza delle strutture clienti, al fine di garantire un servizio sempre efficiente, sgravandole da qualsiasi onere organizzativo, nel rispetto dei patti sottoscritti;
- Rispettare le normative cogenti a tutela del diritto all'assistenza, alla salute e sicurezza dei lavoratori e alla privacy;
- Contenere i costi al fine di permettere alle Strutture clienti di mantenere basse le rette praticate agli ospiti.

Per raggiungere tali obiettivi la Cooperativa utilizza una struttura organizzativa contenuta ed efficiente, che controlla scrupolosamente le spese generali in modo tale che abbiano un'incidenza molto bassa sul costo unitario del servizio.

Tali obiettivi sono perseguiti attraverso strategie decise dalla Direzione, da una attenta valutazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento e monitorati attraverso indicatori presenti nel Sistema Qualità. Il sistema organizzativo è rivolto al miglioramento continuo attraverso la pianificazione di misure preventive e migliorative atte al raggiungimento efficace degli obiettivi prefissati e alla riduzione delle non conformità.

La presente politica della Qualità viene riesaminata almeno una volta all'anno, tiene conto del contesto dell'Organizzazione, è rivolta a tutti i collaboratori e alle parti interessate e come tale viene resa pubblica e comunicata in modo da poter essere compresa e perseguita efficacemente per il raggiungimento degli obiettivi sopra citati.

Casale Monferrato, 31/03/2022

Il Presidente

Questo documento è di esclusiva proprietà di Coop. Soc. San Giuseppe Lavoratore.  
Non può essere riprodotto in alcun modo senza autorizzazione scritta.

**SAN GIUSEPPE LAVORATORE**  
Società Cooperativa Sociale  
Via ... 11  
15033 ...  
C.F. e P.I. ... 02280062