



Dichiarazione di Politica per la Qualità dei Servizi socio-assistenziali

La Amani Cooperativa Sociale all'interno della Regione Puglia e in particolare nell'area sud si vuole porre come punto di riferimento nel campo dei servizi socio-assistenziali in favore dei minori, famiglie e soggetti svantaggiati.

La Cooperativa intende, nell'ambito delle proprie competenze e in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica contribuire al miglioramento dello stato di vita dei minori, delle famiglie e in generale di tutti gli attori coinvolti nelle attività specifiche.

I principi fondamentali a cui si ispira la Cooperativa nel suo operato sono: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Diritto di scelta, Efficienza ed Efficacia, Riservatezza, Qualità dei propri servizi, così come sanciti dalla legge fondamentale dello Stato e, per quanto riguarda la sfera d'azione specifica, dalle leggi in materia di minori e di servizi sociali

La Cooperativa assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni della persona/utente/cliente e la soddisfazione delle stazioni appaltanti dei servizi con le quali vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla correttezza, trasparenza, collaborazione sinergica per lo sviluppo delle Politiche Sociali in favore dei minori.

La Cooperativa vuole costruire un rapporto di corretta collaborazione con tutti i soci e con il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello.

La Cooperativa si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale.

La Cooperativa ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia degli interventi.

La Cooperativa si fa obbligo di tutelare la dignità della persona e porre al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita delle persone/utenti.

La Cooperativa ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un sistema qualità ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001 diffuso a tutti i livelli organizzativi.

La Direzione identifica nella sua politica della qualità tre processi da sviluppare in modo continuativo:



Amani Cooperativa Sociale

Gestione del processo direzionale

Individuare obiettivi chiari e misurabili tramite opportuni indicatori

Orientare i comportamenti degli operatori all'attenzione continua alla persona

Garantire la soddisfazione dei bisogni della persona/utente/cliente sia interno che esterno sia esso singola persona che istituzione

Generare trasparenza diffusa delle iniziative

Migliorare in modo continuo il sistema della comunicazione interna ed esterna

Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali

Garantire l'appropriatezza e l'efficacia dei comportamenti e delle azioni nella gestione del servizio

Assicurare appropriati livelli di sicurezza per le persone/utenti e gli operatori.

Garantire la continuità del servizio

Mantenere un dialogo costante con l'utente e le parti che lo rappresentano o sono coinvolte

Ottimizzare l'utilizzo delle risorse

Gestire l'utilizzo delle strutture e dei beni strumentali nel rispetto dei requisiti ambientali e della collettività e dei proprietari.

Gestione del Sistema Qualità e delle Risorse Umane

Avere sotto controllo e migliorare in modo continuo e progressivo tutti i processi

Sviluppare le competenze in rapporto ai bisogni e ai servizi erogati, alle normative di settore garantendo la formazione permanente del personale

Stabilire un sistema di misurazione continua della qualità a livello di processo, esito, soddisfazione dell'utenza

Favorire il miglioramento della qualità della gestione sia in termini di efficienza (gestione costi) che di efficacia (gestione obiettivi).

Sviluppare le risorse umane e le loro competenze in coerenza con il sistema organizzativo.

Il Responsabile di Gestione del Sistema Qualità

La Direzione Aziendale