



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

## Politica per la Qualità

La Cooperativa LAVORIAMO INSIEME è costituita da una base di soci lavoratori in sinergia con diverse figure professionali quali: psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, infermieri professionali, tecnici della riabilitazione, educatori professionali, maestri d'arte, collaboratori domestici e operatori sociosanitari.

La Cooperativa si avvale anche di tirocinanti, in convenzione con L'Università degli Studi di L'Aquila. Ha avuto da sempre l'obiettivo della soddisfazione dei propri Committenti/Utenti, in termini di qualità dei servizi forniti e per tale motivo ha certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 la

*Progettazione ed erogazione di attività socio-riabilitative e di supporto a utenti affetti da patologia psichiatrica e autismo in regime di residenzialità e semiresidenzialità*

ispirandosi ai seguenti principi-guida per la gestione:

- **orientamento al cliente:** forte attenzione alle esigenze del committente, per cercare di soddisfare sempre in misura maggiore le sue aspettative in termini di qualità dei servizi erogati,
- **coinvolgimento del personale:** tutti i dipendenti sono resi consapevoli di costituire l'essenza dell'organizzazione e il loro pieno coinvolgimento permette di porre sempre la loro professionalità al servizio dell'organizzazione stessa,
- **prevenzione delle non conformità:** gestione dei problemi relativi a processi e adozione di azioni correttive adeguate,
- **miglioramento del sistema e dei servizi,** per perseguire costantemente standard produttivi di maggior qualità, che siano in grado di sposare nel tempo le diverse esigenze dell'ambiente esterno.

La Cooperativa si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dall'esterno e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il rispetto dei suddetti principi attraverso:

- l'attenzione continua alla **soddisfazione del committente/utente** con puntuale rilevazione del suo gradimento,
- il **controllo accurato delle fasi di erogazione dei servizi** offerti, espresso attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative e di stato dell'arte nell'ambito della psichiatria, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni e, oggi più che mai, attraverso il rispetto rigoroso delle condizioni di sicurezza,

- la **crescita professionale per tutto il personale** aziendale, per garantire sempre livelli di prestazione adeguati alla complessità dei processi gestiti dalla Cooperativa,
- il **miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione** per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati,
- l'**ampliamento dei servizi offerti** che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente sul mercato,
- l'**efficacia ed efficienza del proprio sistema di gestione** aziendale, anche attraverso una riduzione dei costi legati a servizi e processi,
- la valutazione dei **rischi aziendali** e sviluppando **nuove opportunità**,
- uno **sviluppo commerciale** teso alla ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale,
- la **comunicazione della politica** attraverso il sito web aziendale, strumento che consente di raggiungere sia il cliente interno (lavoratori) che gli esterni (stakeholder e collettività).

La Cooperativa ritiene sia necessario conoscere approfonditamente i propri clienti, non soltanto a livello di bisogni, attese e comportamenti, non soltanto a livello di soddisfazione, ma anche come valore potenziale, in termini di sviluppo, d'immagine, di posizionamento, di passaparola. Considera quindi i propri collaboratori aziendali la principale risorsa a sua disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

*La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda.*

*L'Aquila, 15 Gennaio 2023*

Il Legale Rappresentante  
  
