



## POLITICA PER LA QUALITÀ

Allegato nr. 2 al Documento di sistema

La cooperativa S.O.S., in quanto cooperativa sociale, ha lo scopo di perseguire dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi<sup>1</sup>, nonché l'interesse dei propri soci. Un'impresa, quindi, che, pur non perdendo la propria caratterizzazione di privato, svolge una funzione sociale collaborando alla creazione di un sistema di welfare sempre più efficiente che sappia rispondere al meglio ai bisogni della comunità

In tale contesto la politica della qualità che la direzione intende perseguire pone la centro delle proprie attività il cliente esterno.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di S.O.S.. Diventa per ciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e raggiungere la completa soddisfazione.

Gli obiettivi che S.O.S. si pone sono:

- La soddisfazione delle parti interessate (soci, committenti, utenti, collaboratori) e quindi: il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale e la riduzione del numero dei reclami
- Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, in particolare con gli interlocutori istituzionali e gli enti con i quali si collabora nella creazione di servizi di welfare, attraverso l'accrescimento della competitività aziendale soprattutto dal punto di vista qualitativo
- Il rispetto degli aspetti contrattuali espliciti ed impliciti attraverso un costante monitoraggio su tutta la filiera dei propri servizi
- La cura della comunicazione verso il cliente rilevando la soddisfazione degli stessi nei servizi attivati e la proposizione di servizi innovativi di alto profilo qualitativo che sappiano rispondere ai loro bisogni emergenti
- Il costante miglioramento del servizio perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del personale sia gestionale-amministrativo che infermieristico-assistenziale
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso una costante attività di informazione
- Studiare e proporre nuove forme organizzative per fornire servizi sociosanitari ed assistenziali alla cittadinanza anche sul mercato privato cercando di coniugare qualità e costi concorrenziali

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti accrescendo la propria efficacia e competitività sul mercato sia dal punto di vista economico sia qualitativo.

Bolzano, 5 luglio 2018

Il Presidente  
Raffaele Bufano

  
S.O.S.  
Cooperativa Operatori Socio Sanitari  
SERVIZI INFERMIERISTICI  
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI  
Via G. Galilei, 2/A - 39100 Bolzano  
Tel. 0471 402074 - C.F. 00720600212

<sup>1</sup> Art.1 Legge 8 novembre 1991 n° 381 Disciplina delle cooperative sociali