



La COOPERATIVA SOCIALE XI LUGLIO con sede legale in Via Salaria n.280, 00199 Roma e sede operativa in Via Giovanni Amendola n.46, 00185 Roma opera nel settore dei servizi socioassistenziali e sanitario presso il domicilio e le strutture socio-sanitarie private ed accreditate dal SSN.

L'azienda, nel segno della continuità, si sviluppa *ab-origine* sull'impegno rivolto a garantire un servizio rispondente alle crescenti esigenze sia del cliente che ad una sempre crescente condivisione, responsabilizzazione, e comprensione verso e con tutti i lavoratori Tale impegno è rivolto e si concretizza, tra le altre cose, nei seguenti aspetti fondamentali della gestione aziendale:

- ▶ Adozione del sistema di gestione della qualità secondo quanto definito dalla UNI EN ISO 9001:2015
- ▶ Addestramento e coinvolgimento del personale al fine di promuovere la realizzazione di una uniforme condotta di gestione che manifesti all'esterno un'immagine aziendale coerente e vocata alla professionalità e alla correttezza nei confronti del cliente e delle istituzioni;
- ▶ Programmazione di corsi di specializzazione per gli operatori necessari per rispondere alle sempre nuove richieste ed esigenze dei clienti;
- ▶ Erogazione di servizi adeguati alle specifiche esigenze manifestate dal cliente, valutando la capacità di soddisfare i requisiti richiesti dal cliente;
- ▶ Organizzazione di controlli su tutti i livelli dei servizi espletati al fine di garantire affidabilità dello stesso;
- ▶ Portare a conoscenza di tutti i possibili clienti (attività con privati accreditati con il SSN e commesse pubbliche) di novità, progetti innovativi o eventuali campagne promozionali da proporre nel mercato del settore.
- ▶ definire traguardi misurabili, considerando in ogni azione e decisione presa anche gli aspetti sulla qualità; promuovere iniziative volte a monitorare e migliorare il grado di soddisfazione dei clienti (attraverso obiettivi di miglioramento);

Affinché ciò sia possibile, è necessario che tutta l'organizzazione conosca e condivida la Politica aziendale per la Qualità che è racchiusa nei seguenti concetti:

- ▶ Professionalità per la corretta identificazione, in fase contrattuale, delle specifiche richieste ed esigenze del cliente;
- ▶ Esecuzione delle lavorazioni a regola d'arte nel rispetto di quanto stabilito e richiesto per legge, gestendo le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali;
- ▶ Professionalità e preparazione del personale attraverso un coinvolgimento e continuo processo di informazione/formazione/addestramento, per consentire ai propri lavoratori di operare in sicurezza, nel rispetto delle normative e secondo le specifiche tecniche stabilite per assicurare il miglior livello qualitativo possibile;
- ▶ Comunicazione con il cliente durante tutte le fasi progettazione del servizio alla sua implementazione, al fine di soddisfare eventuali richieste successive del cliente, mantenendo un rapporto di assoluta trasparenza e piena comprensione delle problematiche tecniche reciproche;
- ▶ Attenta selezione dei fornitori, con i quali instaurare un rapporto di collaborazione per identificare le opportunità di miglioramento durante la fase di analisi delle esigenze ed aspettative del Cliente, impegnandoli inoltre a mettere in atto comportamenti coerenti con questa politica;
- ▶ Costante rispetto di tutta la normativa vigente applicabile, nonché di tutti i requisiti delle norme volontariamente sottoscritte;
- ▶ Impegno a perseguire gli obiettivi di qualità per un miglioramento continuo;
- ▶ Valutazione di rischi e opportunità che il contesto indica;
- ▶ Implementazione di processi aziendali efficaci nel controllo degli obiettivi da conseguire;



- ▶ Esecuzione di verifiche, ispezioni e audit atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti del Sistema di gestione;
- ▶ Sviluppo e mantenimento di rapporti aperti e collaborativi con le autorità locali e con tutte le parti interessate.

L'impegno che la Direzione si assume è di applicare e far osservare le regole insite del SGQ e nelle procedure operative e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale, accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo.

La COOPERATIVA SOCIALE XI LUGLIO vive il proprio Sistema Qualità in modo dinamico ed evoluto in modo da poter rispondere alle sollecitazioni ed evoluzioni provenienti dal mondo esterno, il quale, esige un confronto competitivo sempre più professionale e strutturato, ponendosi pertanto, i seguenti obiettivi in relazione al Sistema Qualità:

- ▶ Il principale obiettivo è quello di assicurare e mantenere la qualità insieme alla sostenibilità dei servizi implementati ed erogati grazie all'affidamento degli stessi a professionisti con competenze avanzate ed al continuo ed instancabile impegno di tutte le risorse che vi lavora, mantenendo un sano e vigile radicamento nei luoghi dove si erogano le attività ed al dialogo continuo e costante con tutti gli interlocutori dei processi anche attraverso un importante lavoro di networking;
- ▶ Migliorare la qualità del servizio reso ed offerto ai clienti/committenti/enti appaltanti, rilevando frequentemente i fabbisogni degli stessi, analizzandone le esigenze, approntando la proposta tecnica (tramite Analisi di Fattibilità), formando specificatamente il personale (disposizioni di servizio) apportando, di volta in volta, le azioni correttive (audit/verifiche) e verificando direttamente la qualità percepita dall'utente finale del servizio e la conseguente rispondenza del grado di soddisfazione (customer satisfaction);
- ▶ Rilevare costantemente tutte quei mutamenti delle esigenze che possono comportare la necessità di una diversificazione e/o di una correzione della proposta tecnico-operativa del servizio erogato;
- ▶ Assicurare il rispetto dei requisiti prefissati dalla Norma UNI 9001:2015 che definisce gli aspetti tecnici ed organizzativi-gestionali di cui deve essere dotata l'Organizzazione aziendale nel rispetto del SGQ;
- ▶ Assicurare il rispetto delle normative vigenti nel settore sanitario e socio-assistenziale;
- ▶ Definire e attuare controlli e procedure specifiche per garantire la riservatezza, la disponibilità e l'integrità di tutti i dati aziendali e personali dei clienti della XI Luglio;
- ▶ Sviluppare e mantenere un efficiente processo di Gestione della Security per ridurre o minimizzare i rischi individuati;
- ▶ Registrare, analizzare e investigare tutti gli incidenti di Security al fine di pianificare i miglioramenti necessari per evitarne il ripetersi;
- ▶ Garantire ai clienti un impegno concreto in merito all'analisi dei rischi tanto in materia di Security, quanto sotto il profilo della Safety commisurando le risorse da implementare sulla scorta di quanto emerge dall'analisi dell'Organizzazione;
- ▶ Sviluppare e testare piani di contingency al fine di poter gestire tutti gli eventi prevedibili per ridurre al minimo l'impatto di qualsiasi incidente o situazione di emergenza.

Attenzione particolare dell'Organizzazione Aziendale va rivolta al corretto approccio ai processi di pianificazione commerciale, progettuale, organizzativa ed operativa, e la rispondenza alle procedure adottate, in special modo, per la fase di start up delle nuove commesse acquisite (sopralluoghi tecnici, conseguenti analisi di fattibilità tecnica, economica ed operativa, verifica degli equipaggiamenti/dotazioni e dei requisiti necessari per disimpegnare correttamente le attività oggetto dell'appalto, predisposizioni del verbale di progetto/pianificazione del servizio inteso in senso specifico e conseguente redazione delle disposizioni particolareggiate di servizio) ed in corso d'opera (grado di soddisfazione dell'utente, revisione dei processi operativi, apporto di azioni correttive/integrative, per colmare eventuali lacune operative, sistemi di comunicazione tra utenti /risorse impiegate).

Altresì da attenzionare risultano essere le verifiche sulla qualità dei Fornitori che possono incidere sulla qualità del servizio dell'Azienda infatti la società XI Luglio ha stabilito dei criteri con cui valutare i propri fornitori, sulla base di



tre parametri: Logistica, Qualità del servizio, Prezzo.

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi insiti nella politica così tracciata consiste nel fare riferimento agli indicatori, direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi.

Il raggiungimento o lo scostamento dei valori consuntivi di periodo rispetto ai valori/obiettivo costituirà elemento concreto e di giudizio globale per valutare l'efficacia dell'esercizio, in termini di reale soddisfacimento della politica aziendale definita.

I pilastri che sono alla base della mission aziendale della XI Luglio sono:

- L'incremento di commesse aventi ad oggetto l'erogazione del servizio socio-sanitario presso strutture private accreditate con il SSN;
- L'implementazione di forme innovative e competitive di erogazione e gestione del servizio residenziale;
- L'accreditamento e la successiva espansione di una rete di assistenza sanitaria e socio – assistenziale domiciliare per assistere e curare presso il domicilio delle persone, applicando modelli sempre più innovativi
- La ricerca e lo sviluppo di relazioni per creare sinergie con gli attori del territorio per una rete di confronto e di supporto rispetto alle attività erogate.

Per l'attuazione dei principi enunciati in questo documento è stato nominato come rappresentante della Direzione il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità che ha ruolo, responsabilità ed autorità definite per:

- ▶ Assicurare che i requisiti del sistema siano stabiliti, applicati, mantenuti in conformità ai requisiti delle norme;
- ▶ Riferire alla Direzione sulle prestazioni e sull'efficienza del sistema della qualità al fine del riesame e del miglioramento;
- ▶ Gestire i monitoraggi e le verifiche del sistema.

Data: 08/01/2024

La Direzione
XI LUGLIO soc. coop. sociale
L' Amministratore
AF Vocca