

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ISO 9001 - ISO 14001 - OHSASA 18001 - Digs231	
	POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ'	Allegato 5.1 MSGI
		Rev. 01
		04/10/2016

1. POLITICA PER LA QUALITÀ

La missione della Cooperativa Sociale Koinè é quella di garantire servizi di qualità alla persona che rispettino non solo i diritti degli utenti, ma anche quelli dei lavoratori, operando per determinare condizioni di lavoro eque e rispettose dei diritti umani al proprio interno e presso i propri fornitori e partner di progetto. Koinè identifica la soddisfazione del cliente con il proprio successo organizzativo e per cliente intende sia il destinatario del servizio (Utente), sia l'Ente o l'organizzazione che lo commissiona (Committente), sia il socio lavoratore che gli altri stakeholder (Cliente interno).

L'applicazione del Sistema di Gestione per la qualità, conforme sia ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 che a quelli previsti dal regolamento attuativo della *Legge Regionale n. 82 del 28/12/2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"*, è orientata ad assicurare che nell'ambito dello svolgimento della attività di progettazione ed erogazione dei propri servizi vengano considerate e soddisfatte tutte le esigenze esplicite ed implicite di tutti i soggetti interessati e che ad esse vengano trovate delle corrette risposte metodologiche ed organizzative. Attraverso l'individuazione e l'analisi delle esigenze dei propri clienti, la definizione e la formalizzazione dei propri progetti seguendo processi regolamentati e monitorati, la verifica dei risultati ottenuti dai progetti relativamente al raggiungimento degli obiettivi definiti, Koinè intende assicurare un livello di qualità che è strettamente collegato ai bisogni dei propri clienti nella accezione più ampia del termine. Gli impegni e le linee direttrici di sviluppo della Politica di Koinè possono riassumersi nei seguenti punti:

- totale orientamento alla soddisfazione del Cliente in termini di trasparenza, equità ed efficienza e qualità;
- adozione della logica relazionale Cliente/Fornitore all'interno della organizzazione;
- adozione della filosofia del miglioramento continuo;
- coinvolgimento di tutto il personale negli obiettivi citati ai punti precedenti ed impegno alla adozione di adeguati metodi e strumenti, così da assicurare che la Politica della Cooperativa sia compresa, attuata e sostenuta ad ogni livello aziendale.

In relazione alle proprie politiche e strategie Koinè definisce gli "Obiettivi del Sistema di gestione per la qualità" che sono legati ad aspetti di soddisfazione del cliente (es. qualità

	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO ISO 9001 - ISO 14001 - OHSASA 18001 - Digs231	
	POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITA'	
	Allegato 5.1 MSGI	Rev. 01
		04/10/2016

dei servizi erogati), di prestazione (es. efficacia dei processi, redditività, produttività) e di conformità ai requisiti normativi. Tutti gli obiettivi definiti sono misurabili, direttamente o indirettamente, e vengono scelti per la loro significatività e per la facilità di misurazione e di monitoraggio; essi sono espressi, quando applicabile, in forma indicizzata e consentono di valutare:

- La qualità tecnica dei servizi, in termini di esperienza, competenza, affidabilità, creatività del personale impiegato e di caratteristiche delle prestazioni che si intendono erogare;
- La qualità organizzativa, definendo in maniera chiara e trasparente le procedure di erogazione dei servizi;
- La qualità amministrativa, definendo in maniera chiara e trasparente le procedure di trattamento dei dati economici;
- La qualità sociale, definendo in maniera chiara, trasparente e partecipata i risultati che si intende conseguire.

Con l'adozione di un Sistema di Gestione per la qualità KOINE' intende implementare l'efficienza dei processi e l'efficacia dei risultati, in un'ottica incrementale che fa del "miglioramento continuo" un principio guida. In particolare, KOINE' intende esplicitare aspetti, dimensioni e attori coinvolti nei suoi processi di progettazione ed erogazione, palesando le modalità attraverso le quali vengono identificate le strategie, le attività e gli strumenti di verifica dell'efficacia di un Servizio. Individuando le diverse fasi nelle quali i Processi si articolano, Koinè intende garantire l'adeguatezza dei metodi e delle responsabilità decisionali agli obiettivi declinati nella Politica per la Qualità.

LA DIREZIONE