

Lo Politica di **CHRONOS Cooperativa Sociale**

è in particolare promuovere attività e servizi alla persona, finalizzati a favorire, tutelare, mantenere e recuperare la salute psico-fisica.

A livello tecnico si propone quindi di identificare con precisione le esigenze dei Clienti ospiti del servizio, al fine di proporre le risposte più adatte, tenuto conto delle condizioni organizzative e contrattuali stabilite tra le parti interessate. Nonché di agire per il miglioramento continuo del servizio erogato, in modo particolare attraverso precise azioni di sostegno motivazionale, riqualificazione e formazione continua del personale.

Gli obiettivi e gli impegni esplicitati dalla direzione sono:

- produrre servizi che siano del massimo livello raggiungibile con le risorse messe a disposizione dai Committenti (Enti Pubblici e/o Privati);
- produrre lavoro alle condizioni migliori possibili per i soci-lavoratori.

La qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa Sociale responsabilità dell'intero corpo sociale ed in primo luogo della Direzione. In questo senso non si propone alcuna distinzione tra "chi fa il servizio" e "chi fa la qualità".

La qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa, pertanto, non è perseguibile solo attraverso tecniche di misurazione a posteriori del servizio erogato, ma intervenendo sull'intero sistema che lo genera.

In ottemperanza al mandato istituzionale di gestione della Cooperativa la Direzione si è fatta carico di mettere al centro del lavoro e della vita della società gli indirizzi di qualità e miglioramento continuo, come metodologie cui fare riferimento per l'obiettivo di essere una organizzazione efficiente, efficace e riconoscibile da parte dei clienti, committenti, fornitori, parti interessate e dai medesimi soci che la costituiscono e che vi operano e prestando la propria attività lavorativa.

In questa logica e tenuto vieppiù conto del settore di intervento, configurabile in estrema sintesi come servizi rivolti a persone in stato di difficoltà, si è proceduto alla costituzione di un Sistema di Gestione per la Qualità, che si pone come obiettivo l'evidenza oggettiva della qualità raggiunta, e mantenuta nel tempo, non in virtù dell'effettuazione di controlli aggiuntivi, ma come prodotto del sistema aziendale nel suo complesso, poiché il sistema è costituito in modo tale da assicurare (con adeguata certezza) la validità di quanto certificato.

Nelle intenzioni della Direzione questo obiettivo è raggiungibile attraverso:

- l'impegno della Direzione della Cooperativa nel fissare e perseguire obiettivi di qualità del servizio e del sistema azienda in generale;
- la costituzione di un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001;

POLITICA PER LA QUALITÀ

- la definizione dell'intera struttura organizzativa, individuando dettagliatamente autorità, responsabilità, compiti e linee di comunicazione all'interno dell'azienda e verso l'esterno;
- il coinvolgimento dei soci-lavoratori negli obiettivi della qualità, anche attraverso le attività di formazione e sviluppo delle competenze individuali e dei gruppi di lavoro, ed inoltre con l'attenzione costante alla qualità del clima aziendale;
- la scelta di predisporre una modalità operativa aziendale finalizzata al miglioramento continuo dei servizi erogati e delle attività realizzate;
- il monitoraggio della soddisfazione dei clienti, committenti e parti interessate;
- la metodologia di lavoro per progetti, tale per cui ciascuna linea di servizio della Cooperativa è dotata di un suo progetto di gestione che specifica accuratamente le caratteristiche del servizio, gli obiettivi, le risorse, i vincoli, quant'altro occorrente al fine di soddisfare i requisiti dei clienti e committenti;
- la designazione di una specifica funzione aziendale responsabile della pianificazione delle attività che concorrono a determinare la qualità del servizio ed alla relativa verifica ed adeguamento, assegnando a questa le risorse e l'autorità necessarie;
- la pianificazione e la regolamentazione, attraverso procedure documentate all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità, di tutte le attività che incidono sulla qualità dei servizi erogati, sull'operatività complessiva della Cooperativa, sulla cura del clima aziendale e sulla valorizzazione delle risorse umane.
- la documentazione di quanto svolto, al fine di fornire evidenza oggettiva dei risultati raggiunti in termini di qualità e di supportare le attività di controllo costante dei processi e di riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità;
- il pieno rispetto dei requisiti previsti dalle norme cogenti di riferimento.

Inoltre, la Direzione ha definito il contesto in cui opera l'organizzazione, determinando il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento della Qualità, destinando risorse e mezzi adeguati alle necessità.

La Direzione

CHRONOS S.C.L.
Via Roma, 27 - 10714 RAVICCHIO (NO)
Tel. 0165577300 - Fax 016553007
P.IVA n. 02313720017

