

MARCHEASSISTENZA Società Cooperativa Sociale Onlus è una cooperativa sociale non lucrativa di tipo A, nata nel 2000 con la missione del miglioramento della qualità di vita delle persone, in particolar modo: anziani, persone portatrici di disabilità psicofisiche o colpite da differenti patologie. La tutela della “salute” dell’individuo, compreso l’incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell’impegno sociale che la MARCHEASSISTENZA Soc. Coop. Sociale ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile. Tale missione viene perseguita attraverso l’impiego e la formazione continua di personale qualificato, motivato e con elevate competenze professionali, nel rispetto delle normative vigenti.

La Cooperativa ha come ulteriore obiettivo quello di **porsi come partner per gli Enti Pubblici e Privati**, dando spazio a nuove iniziative, per passare dall’essere un partecipante alle gare d’appalto all’integrarsi nella co-gestione progetti utili a rendere prestazioni sempre migliori alla collettività.

IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali, socioeducativi, sociosanitari e sanitari in regime semi-residenziale, residenziale e domiciliare, più classici e altri innovativi, includendo gli ausili di ultima generazione di domotica, tele-monitoraggio, tele-refertazione e cura di ferite difficili.

La cooperativa si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità per ottenere la certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015**, orientato al miglioramento continuo e al costante incremento del grado di soddisfazione percepito dall’assistito, dal cliente committente e dal personale indipendentemente se soci o non soci.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è continuamente monitorato, aggiornato e migliorato per renderlo sempre adeguato alle esigenze interne per la crescita, alle normative cogenti o ai contratti stipulati con i Committenti, tenendo costantemente sotto controllo tutti i processi e di mantenerne alta l’efficienza e l’efficacia nell’erogazione dei servizi, incrementando, di pari passo, la soddisfazione dei nostri clienti.

Con la finalità di dare costante attuazione ai principi fondamentali sopra riportati, sono stati definiti obiettivi misurabili che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte della direzione.

- 1) Individuazione, gestione e mitigazione dei principali rischi connessi alla conduzione dell’organizzazione generalee di ogni singolo servizio, nell’ottica di garantire a ogni cliente utente il massimo grado di qualificazione del servizio reso.
- 2) Accrescimento della soddisfazione del Cliente. Tutto il Sistema di Gestione è orientato versola piena soddisfazione delle esigenze del Cliente, con l’intento di garantire il livello qualitativo atteso, mantenere la qualità raggiunta, creare un’immagine di efficienza, capacità e serietà commerciale. Accrescimento

della soddisfazione del socio lavoratore, realizzato tramite la realizzazione delle migliori condizioni lavorative possibili e della conciliazione fra la dimensione professionale lavorativa e quella personale, tramite un sistema integrato di welfare aziendale.

- 3) Qualificazione del personale tramite percorsi formativi e di crescita professionale altamente connotati.
- 4) Prevenire e salvaguardare la salute e la sicurezza del personale e degli utenti;
- 5) Diffusione al proprio interno di una mentalità aperta al miglioramento continuo attraverso il coinvolgimento delle figure professionali presenti a tutti i livelli.
- 6) Mantenere e migliorare l'immagine di società competente, efficiente, e rispettosa della privacy dei propri clienti come definita dalla normativa di riferimento;
- 7) Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione;
- 8) Revisionare con continuità la Politica della Qualità, il contesto aziendale e l'analisi dei rischi opportunità, per garantire che le proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli, e gli stakeholder siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento della società.