

La Cooperativa Sociale "Il Girasole" sviluppa il suo business nel capo della progettazione ed erogazione di servizi sociali, quali asilo nido, servizi educativi, assistenziali e animativi.

L'organizzazione è in possesso dal 2009 della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008, rilasciata da CSI CERT. Sempre nell'ottica di fornire alla società servizi all'avanguardia che abbiano un occhio di riguardo nei confronti dei temi ambientali, nel 2017 ha implementato un sistema di gestione in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015.

Al fine di verificare la qualità dei servizi erogati e il rispetto delle prescrizioni ambientali, l'organizzazione ha elaborato appropriate procedure operative al fine di eseguire la valutazione periodica dell'efficacia, dell'efficienza, dell'aderenza ai piani di intervento individuali, dell'appropriatezza degli interventi effettuati e della soddisfazione da parte dell'utenza e dei committenti.

Gli strumenti maggiormente utilizzati, per analizzare i parametri di cui sopra, sono:

- questionari di gradimento da somministrare ad utenti, committenti e personale impegnato nei servizi;
- analisi dei reclami pervenuti;
- analisi dei feedback positivi forniti da utenti e committenti;
- analisi delle non conformità registrate;
- analisi delle informazioni rilevate nelle riunioni d'equipe

I risultati dei controlli eseguiti sul servizio sono a cura del Responsabile del sistema di gestione, che li pone all'attenzione della Direzione nelle riunioni di riesame.

La Direzione ha implementato il sistema di gestione e definito la seguente politica in conformità al contesto in cui opera, in modo da raggiungere i seguenti obiettivi:

- Aumentare la competenza e la consapevolezza della mansione del singolo dipendente ad ogni livello
- Soddisfare i requisiti contrattuali, le necessità e le attese degli utenti e delle altre parti interessate
- Dare evidenza del raggiungimento di standard di tutto rilievo
- Minimizzare gli impatti significativi con effetto negativo
- Pianificare e attuare adeguate procedure di prevenzione al fine di gestire al meglio gli aspetti legati all'insorgere di situazioni di emergenza
- Rispettare le prescrizioni legali applicabili
- Impegnarsi nella prevenzione dell'inquinamento

INDICATORI E STANDARD:

- ✓ Formazione specifica e aggiornamento permanente, rivolta a tutto il personale per quanto riguarda i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano
- ✓ Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni
- ✓ Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi o Semplificazione delle procedure di accesso o Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali
- ✓ Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio
- ✓ Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi o Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi